

# TYÖPARITYÖ PERHEPALVELUIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus

Ona Juusonen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Tampereen yliopisto

Ohjaaja Leena Autonen-Vaaraniemi

JUUSONEN, ONA: Työparityö perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa – sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus

Pro gradu -tutkielma, 78 sivua + 4 liitesivua

Sosiaalityö

Ohjaaja: Leena Autonen-Vaaranieniemi

Huhtikuu 2017

---

Pro gradu -tutkielmani tarkoitus on tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuuden ilmenemistä perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimuksessa tarkastellaan vuoden 2015 Tampereen kaupungin organisaatiomuutoksen jälkeisiä työntekijöiden tuntemuksia sekä uuden työparityön jäsentymistä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimus on laadullinen ja aihe on ajankohtainen, koska vastaavaa tutkimusta työparityöstä perhepalveluiden kentältä ei ole tehty. Tutkimusaiheen tärkeys ilmenee myös siten, että kentältä on esitetty toive aiheeseen tarttumisesta.

Tutkimus vastaa kahteen kysymykseen, joista ensimmäinen käsittelee sitä, millaisena sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus näyttäytyy perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Toinen tutkimuskysymys tarkastelee sitä, miten työparityö on jäsentynyt organisaatiomuutoksen myötä ja millaisena työparityö sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä koetaan. Tutkimuksen keskiössä on haastateltavien kokemusten tutkiminen, jotka ovat teemoiteltu aineiston pohjalta. Haastattelut toteutettiin sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työparihaastatteluina keväällä 2016 Tampereen kaupungin perhepalveluissa. Haastatteluja oli kaksi jokaista asemaa kohden, eli yhteensä kuusi, ja haastateltavia yhteensä kaksitoista. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 89 sivua. Haastattelut toteutettiin yhteistyössä samasta aiheesta opinnäytetyötään tekevän Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijan kanssa.

Tutkimuksen mukaan perhepalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuuden painottumisessa palvelutarpeen arvioinnissa on eroja. Erot eivät kuitenkaan ole täysin yksiselitteisiä ja työntekijät kaipaivat työnkuvien selkeyttämistä näiden kahden eri asiantuntijataustan omaavien työntekijöiden välille. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat kuitenkin toimivansa hyvässä yhteisessä synergiassa palvelutarpeen arvioinnissa omista asiantuntijuuksistaan nähdessä. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että perhepalveluiden työntekijät olisivat kaivanneet organisaatiomuutoksen osalta jäsennellympää uudistuksen läpiviemistä. Itse muutos oli kuitenkin ollut jo pidemmän aikaan työntekijöiden keskuudessa toivottu. Muutoksen voidaan nähdä osittain lisänneen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työhön sitoutumista sekä työssä jaksamista perhepalveluissa. Työparityö koetaan sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välisenä työnä toimivana ja ennen kaikkea asiakkaiden tarpeisiin kohdennetulla tavalla vastaavana.

Avainsanat: asiantuntijuus, työparityö, organisaatiomuutos, palvelutarpeen arviointi

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities

JUUSONEN, ONA: Pair Work in the Evaluation of the Need for Social Services in Family Services  
– Expertise of Social Worker and Social Instructor

Master's Thesis, 78 pages, 4 pages appendices

Social Work

Supervisor: Leena Autonen-Vaaraniemi

April 2017

---

The aim of the Master's thesis is to illustrate the expertise of social workers and social instructors in the evaluation of the need for social services in family services. It is surveyed in the study what feelings social workers and social instructors had about the organizational change that took place in the in the organization of the city of Tampere in the year of 2015, and how the pair work between social workers and social instructors began to organize after the organizational change. The study is qualitative in nature and the research subject is current at the moment because corresponding studies about pair work in the field of family services have not been made. The importance of the research subject also emerges from the field of work in family services, where there has been aspirations for the subject to be addressed

The study answers to two research questions, from which the first one deals with how different types of expertise of social worker and social instructor appear in evaluation of the need for social service in family services. The second research question considers how social workers and social instructors experience working in pairs. The study concentrates on investigating experiences of the interviewees, and the experiences have been divided into themes based on content of the data. The interviews were conducted with social workers and social instructors that worked together in pairs and took place in the spring of 2016 in the family service organization of the city of Tampere. Two interviews were conducted in every social service agency resulting in total of six interviews with twelve interviewees. Transcribed data of the interviews consisted of 89 pages of text. The interviews were conducted in collaboration with a student from the Tampere University of Applied Sciences working on thesis with the same research subject.

According to the results of the study, there are differences in how the different types of expertise of social workers and social instructors are emphasized in the process of evaluation of the need for social service. However, the differences are not unambiguous and the employees wish for the job descriptions of these two occupational groups with different expertise backgrounds to be clarified. Nevertheless, social workers and social instructors, from their different perspectives of expertise, find their cooperation in the process of evaluation of the need for social services to be in synergy. Based on the study, it can be stated that employees in the family services wished that the organizational change had been carried out more systematically. Though, the change itself had been desired for a long time among the employees. It can be seen, that the change in family services has increased social workers and social instructors' commitment to the work and coping in the work. Pair work of social workers and social instructors is experienced as practical, and before all, a well-responsive method of work in meeting the needs of clients.

Key Words: expertise, working in pairs/pair work, organizational change, evaluation of the need for social services

## Sisällysluettelo

1 JOHDANTO .....	1
2 ASiantuntijuus .....	3
2.1 Asiantuntijuus sosiaalityössä.....	3
2.2 Koulutus ja tieto asiantuntijuuden ytimessä.....	6
2.3 Moniammatillinen asiantuntijuus .....	8
2.4 Asiantuntijuuden haasteita .....	11
3 TYÖPARITYÖ JA MUUTOKSET ORGANISAATIOSSA .....	13
3.1 Näkökulmia työpari- ja tiimityöhön .....	13
3.2 Organisaatiomuutos ja työhön sitoutuminen .....	20
3.3 Palvelutarpeen arviointi ja kelpoisuusvaatimukset .....	23
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	26
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	26
4.2 Aineiston keruumenetelmä – puolistrukturoitu teemahaastattelu .....	27
4.3 Aineisto .....	30
4.4 Analyysin toteutus.....	32
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	33
5 ASiantuntijuus PERHEPALVELUISSA .....	35
5.1 Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus .....	35
5.1.1 Prosessin johtaja .....	36
5.1.2 Vastuunkantaja .....	38
5.1.3 Uuden identiteetin omaksuja .....	41
5.2 Ohjaajan asiantuntijuus .....	43
5.2.1 Pikkusossu .....	43
5.2.2 Profiloitunut ohjaaja .....	46
5.2.3 Kohtaaja.....	48
6 TYÖPARITYÖ PERHEPALVELUISSA.....	51
6.1 Organisaation muutoskriittikki.....	51
6.1.1 Muutoksen jälkeinen sitoutuminen työhön .....	54
6.1.2 Keskenäisyys ja kehittämiskohdat .....	56
6.2 Työparityön luonne .....	59
6.2.1. Arviointi interventiona .....	59
6.2.2 Edistävät ja estävät tekijät .....	62
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	68
8 LÄHTEET .....	73

LIITTEET .....	79
Liite 1. Pyyntö johtaville .....	79
Liite 2 Haastatteluiden esitiedot .....	80
Liite 3. Haastattelurunko .....	81

# 1 JOHDANTO

Tutkimukseni käsittelee Tampereen kaupungin perhepalveluissa vakiintunutta työparityötä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä. Työparityö vakiintui sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien tehtäväksi työmuodoksi vuoden 2015 organisaatiomuutoksen myötä. Muutos jakoi avohuollon lastensuojelun ja perhepalvelut erilleen. Tämä tutkimus sijoittuu sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) alaiseen perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa (SHL 36§) toteutettavan työparityön tutkimiseen. Lisäksi tutkimuksen keskiössä ovat myös sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuuden tarkasteleminen sekä organisaatiomuutoksen herättämät kokemukset perhepalveluiden työntekijöissä. Tutkimuksen aihe sai alkunsa Tampereen kaupungin kehittäjä-sosiaalityöntekijän ehdottamana. Perhepalveluiden kentällä toivottiin tutkimisen tekemistä juuri työparityöstä. Ennen organisaatiomuutosta työparityötä toteutettiin sosiaalityöntekijöiden välisenä työskentelymuotona. Näin ollen muutos on tuonut mukanaan kahden eri ammattikunnan, eli sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien, yhdentymisen perhepalveluiden palvelutarpeen arviointityössä.

Asiakkaiden elämäntilanteet ja ongelmat monimutkaistuvat siinä missä yhteiskuntakin monimutkaistuu. Ongelmat vaativat yhä syvemmälle menevää tarkastelua. Tämä ei kuitenkaan pelkästään riitä, vaan asiakkaiden elämäntilanteet ja niissä ilmenevät ongelmat ovat osattava kohdata laaja-alaisina kokonaisuuksina. Tähän liittyy olennaisella tavalla ongelmien hahmottaminen yhä laajempien yhteiskunnallisten kontekstien osana. Asiakkaiden elämäntilanteet, palveluiden tarpeet, toimintavaihtoehdot ja toiminnan arvioinnit ovat kokonaisuudessaan jo niin laajoja prosesseja, että tilanteisiin on nähty työparien osaamisen ja asiantuntijuuksien yhdistymisen olevan lähes välttämätöntä. (Jauhiainen 2004, 46)

Varsinkin lapsiperhepalvelut ja lastensuojelu ovat olleet jo pitkään koko yhteiskuntaa puhuttelevia aiheita. Viime vuosina voidaan havaita huolen lisääntyneen entisestään. Koko kansan tietoisuudessa on tragedia, jonka seurauksena nuori tyttö kuoli omassa kodissaan vanhempiensa toimesta. Huolta on tuotettu varsinkin lasten ja nuorten yleisestä hyvinvoinnista sekä lapsiperheiden jaksamisesta arjessa. (STM 2013, 6.) Tragedia nosti esille sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden kyseenalaistavassa sävyssä. Mediassa sekä yleisessä keskustelussa vallitsi, ja vallitsee ajoittain edelleenkin, monien muiden kysymystä herättävien asioiden lisäksi juuri sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus ja osaaminen.

Lisäksi ammattirakenteissa tapahtuu väistämättäkin uudistuksia ja muutoksia. Työelämän tutkijat ovatkin todenneet työelämässä ilmenevän tiedon määrän lisääntyneen jatkuvasti. Tiedon määrän lisääntyessä myös työelämä muuttuu ja monimutkaistuu yhä kompleksisemmaksi. Muutoksella on vaikutusta myös työntekijätasolla. Näin ollen myös työntekijöiltä vaaditaan niin yksilö- kuin yhteisötasolla enemmän. Työntekijöiden tulee olla valmiita kohtaamaan työelämän muutoksia myös työpari- ja ryhmätaitojen voimin. Työntekijöiltä vaaditaan niin laaja-alaista ammatinhallintaa kuin erityisosaamista. (Seinä & Helander 2007, 11; Virtainlahti 2009, 13.) On oletettavaa, että varsinkin sosiaalityön kentällä haastavien asiakastilanteiden hallinta vaatii tulevaisuudessa yhä monipuolisempaa ja kohdennetumpaa osaamista.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja se on toteutettu sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välisinä työparihaastatteluina. Tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kokemusten tutkiminen. Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, koska vastaavaa tutkimusta työparityöstä perhepalveluiden kentältä ei ole tehty. Tutkimus on toteutettu aineistonkeruun osalta yhteistyössä opinnäytetyötään Tampereen ammattikorkeakoulussa tekevän sosionomiopiskelijan kanssa. Näin ollen tutkimuksen aihe ja aineistonkeruumenetelmä ovat yhtenevässä linjassa. Aineistonkeruu on toteutettu yliopisto -ja ammattikorkeakoulutaustan omaavien yhteistyönä, aivan kuten palvelutarpeen arviointejakin on siirrytty toteuttamaan työparityönä näiden kahden eri ammattikunnan edustajien yhdennettyä.

Tutkimukseni etenee siten, että ensin tarkastelen asiantuntijuusteemaa teorian valossa. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan työparityön käsitettä ja kuvaan samassa yhteydessä myös organisaatiomuutoksen ilmenemistä ja merkitystä. Neljännessä luvussa avaan tutkimukseni toteuttamisprosessia ja siinä esille tulleita vaiheita. Viides -ja kuudesluku ovat tutkimukseni tuloslukuja. Viidennessä luvussa esittelen asiantuntijuuden ilmenemistä perhepalveluissa ensimmäisen tutkimuskysymykseni valossa. Tarkastelun keskiössä on sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuuksien esille tuominen. Kuudennessa luvussa avaan toista tutkimuskysymystäni tuoden esille organisaatiomuutoksen herättämiä tuntemuksia työntekijöissä sekä työparityökokemuksia perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimukseni seitsemäs luku on johtopäätösluku, jossa käsittelen kokoavasti tutkimukseni keskeisimmät tulokset. Esittelen tulokset tutkimukseni kannalta keskeisten käsitteiden kautta keskusteluttaen niitä teoreettisten lähestymistapojen kanssa.



## 2 ASIANTUNTIJUUS

Asiantuntijuus on keskeinen käsite tutkimuksessani. Tutkimukseni aineisto on koottu sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien tuottamana. Tämä haastattelujoukko koostui siis yliopistokoulutuksen saaneista sosiaalityöntekijöistä ja ammattikorkeakoulutuksen suorittaneista ohjaajista. Tutkimuksessa on näin ollen tutkittu kahta eri ammattikunnan edustajaa. Oma tutkimusintressini painottuu kuitenkin kokoavasti sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tarkasteluun. Vastaavasti samaisesta aiheesta ja aineisto opinnäytetyötään tekevän sosionomiopiskelijan opinnäytetyö painottuu ohjaajien asiantuntijuuden tarkasteluun. Näin ollen teoriataustani keskittyy sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen.

Asiantuntijuuden määrittelemistä ei voida pitää itsestään selvänä (Mutka 1998, 42). Sitä voidaan kuitenkin määritellä jonkun ammattialan tai osa-alueen paremmin tuntemiseksi. Tässä tapauksessa asiantuntijuudessa on kysymys siitä, että asiantuntija asettuu selkeästi maallikon yläpuolelle. Vahvojen asiantuntija-ammattien voidaan määritellä pitävän sisällään tieteellistä tietoa, rajoja ja tarkasti määriteltyä sisältöä. (Sinko 2005, 106.) Sosiaalityön asiantuntijuuden yksi keskeisimmistä ongelmista syntyykin siitä, että sen kohdealuetta tulisi rajata huomattavasti (Mutka 1998, 42).

### 2.1 Asiantuntijuus sosiaalityössä

Anneli Pohjola (2007, 17) on tarkastellut sosiaalityön asiantuntijuutta. Hänen mukaansa asiantuntijuus on karkeasti määriteltynä osaamista ja ammattitaitoa. Sosiaalityössä asiantuntijuus on erityisesti keskittynyt sosiaaliseen ymmärtämiseen, koska ihmisten elämän ongelmat kumpuavat arkielämän murrostilanteista. Näin ollen asiantuntemusalueiden vaihtelu on keskeinen osa asiantuntijuutta. Asiantuntemusalueet vaihtelevat yksilöllisestä yhteiskunnalliseen, arkielämän kiemuroista sosiaalipoliittisiin järjestelmiin ja lainsäädännön tuntemuksesta yhä monimutkaistuviin sosiaalisiin ongelmiin. Lisäksi kaiken tämän pohjalla on työtä raamittavat eettiset periaatteet, jotka turvaavat asiakkaiden asemaa ja oikeuksia. (Pohjola 2007, 6.) Näin ollen asiantuntijan tehtävä on haastava, koska siinä tulee pyrkiä löytämään tilanteen kannalta paras ratkaisu. Samaan aikaan on otettava myös hyvin monenlaisia asioita kriittisesti huomioon.

Anita Sipilä (2011, 5) on tutkinut mistä sosiaalityön asiantuntijuus koostuu. Tutkimuksen mukaan asiantuntijuus koostuu ammattitiedosta, -taidosta ja eettisistä toimintaperiaatteista. Tutkimuksessa havaittiin, että eniten sosiaalityöntekijöillä on tietoa yhteiskunnallisista asioista. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä oli merkittävä määrä ymmärrystä myös psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen vaikuttavista asioista, unohtamatta myöskään psykososiaalista ja oikeudellista asiantuntijatietoa. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät nostivat tärkeimmiksi taidoiksi toimia neutraalina ongelmatilanteita jäsentävänä asiantuntijana ja palveluohjauksen taidon asiakkaan tilanteen huomioiden.

Asiantuntijuuteen liitetään tiiviisti osaamisen käsite. Sosiaalityö on taas vastaavasti osaamisen ammatti (Kananoja 1999, 14). Osaaminen pitää sisällään jatkuvaa, dynaamista tietoa ja taitoa. Näitä sovelletaan käytännön työssä niiden tarkoituksenmukaisella tavalla. Näin ollen osaamiseen liittyy työntekijän tietojen ja taitojen hallinta ja soveltaminen. Jotta asiantuntija pystyy toimimaan työssään mahdollisimman tehokkaasti, tulee hänen hyödyntää jatkuvasti omaa osaamistaan. Varsinkin nykyaikana, jolloin osaaminen ja osaamisvaatimukset ovat työelämän muutoksen myötä yhtä lailla uudistuksien alaisina. Osaaminen on yhteydessä koulutukseen ja työkokemukseen. Olennaista on, ettei asiantuntijan osaamiseen liittyvä tietäminen riitä sellaisenaan vaan tietoa tulee pystyä hallitsemaan. Osaamista voidaan kehittää erilaisten arviointitilanteiden kautta, kuten esimiehen palautteesta tai jonkin muun ulkopuolisen tekijän toimesta. (Virtainlahti 2009, 23, 26.) On merkittävää huomioida, että asiantuntijuus on kaikesta huolimatta aina aikaansa sidottu. Näin ollen siihen vaikuttavat niin yhteiskunnalliset, historialliset kuin kulttuuris-ideologiset ulottuvuudet. (Satka & Mutka 1999, 11.)

Satu Vainisen (2011, 128) väitöskirjan mukaan sosiaalityöntekijät haluavat entistä enemmän määrittää omaa ammattiosaamistaan kokonaiselämäntilanteen kartoittajina. Tämä tarkoittaa sitä, että lastensuojelukentällä työskentelevät sosiaalityöntekijät kartoittavat laajasti perheen arkielämän tilanteen, oli kyse sitten toimeentulotukiasiasta, kriisitilanteesta tai lastensuojelutarpeesta. Olennaista on, että työntekijöiden vastuulla on melko suuri urakka, koska kokonaiselämäntilanteen kartoittaminen suhteessa vallitseviin resursseihin ja asiakasmääriin voi olla hyvinkin haastavaa. Varsinkin perhepalveluiden arviointivaihe on ajallisesti ja tehtäväsidonnaisesti määritelty prosessi, joka raamittaa merkittäväällä tavalla työn kulkua.

Mari Antikainen (2007, 168) on todennut sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta käsittelevässä väitöskirjassaan, että sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuteen vaikuttaa olennaisella tavalla työssä vallitsevan kiireen merkitys. Tutkimuksessa todettiin, etteivät sosiaalityöntekijät pysty kartoittamaan asiakkaiden elämäntilanteita tarpeeksi kokonaisvaltaisesti työpaineiden johdosta. Tulos on mielenkiintoinen myös tutkimustani ajatellen, koska tutkimukseni keskiössä on perheen kokonaistilanteen hahmottaminen palvelutarpeen arvioinnissa. Työkiireen nähtiin olevan yhteydessä myös sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden kehittymiseen. Tutkimuksessa havaittiin, ettei sosiaalityöntekijän erityisasiantuntijuus pääse kehittymään tarkoituksenmukaisesti työn kiireellisyyden takia. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden kehittymisen mahdollistamiseksi työtä tulisi organisoida uudella tavalla, mikäli sosiaalityöntekijöiden lisäresursointi ei ole sosiaalialan työvoimapulasta johtuen mahdollista. Samansuuntaisia tuloksia havaitsi Maija Mänttari-van der Kuip (2013, 12) sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen liittyen. Tuloksissa todettiin, että yli puolet vastanneista sosiaalityöntekijöistä eivät kokeneet heidän ammatillisen kehittymisen mahdollistuneen tilivelvollisuuden lisääntymisen johdosta. Näin ollen sosiaalityön kentällä on valloillaan erilaisia tekijöitä, jotka osaltaan ovat vaikuttamassa siihen, kuinka sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus mahdollistuu ja kehittyy arjen työssä.

Sinikka Hakonen (1999, 19–20) on tutkinut sosiaalityön asiantuntijuuden rakentumista. Hankkeessa tutkittiin ammattikorkeakoulun ja yliopiston tuottaman sosiaalialan asiantuntijuuden yhtäläisyyksiä ja eroja. Tavoitteena oli profiloida, sosiaalialan koulutusyhteisöjen asiantuntijuusprofiilia, selkiinnyttää ammattikorkeakoulun ja yliopiston välistä työnjakoa sekä kehittää yhteistyötä. Kyseessä oli koulutusprojekti, johon osallistui sosiaalipalvelutyön sekä sosiaalityön käytännön ohjaajia ja opettajia. Hankkeessa nousi esille substanssiasiantuntijuus, oppimisen ja ohjauksen asiantuntijuus ja jaettu asiantuntijuus. Substanssiasiantuntijuudessa oli kyse siitä, että koulutusprosessin lopussa oma persoonallisuus ja omakohtaisuus saivat tilaa oman asiantuntijuuden refleksiivisyyden myötä. Formaalisuus ja organisaatiolähtöisyys vähenivät prosessin myötä. Oppimisen ja ohjauksen asiantuntijuus liittyi käytännön ja teorian taitojen lisääntymiseen ohjauksessa. Jaetussa asiantuntijuudessa osallistujat kertoivat ammatilaisten keskinäisen asiantuntijuuden syventyneen ja kumppanuus hahmottui erityisesti asiakastyön näkökulmasta.

Marko Männikkö ja Sari Hanhinen (2016) ovat tehneet työnjaon kehittämistä käsittelevän tarkastussuunnitelman sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. Tuloksissa ilmeni sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyen työkultuurieroista kumpuavia työnjaollisia esteitä, niin paikkakuntien kuin

työntekijäryhmien välillä. Tulokset olivat merkittäviä asiantuntijuusnäkökulmasta tarkasteltaessa, koska niissä todettiin, ettei sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojaajien väliseen työnjakoon ole annettu tarpeeksi selviä ohjeistuksia. Selvityksessä todettiin myös, että sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen ja asiantuntijuuteen tulisi kiinnittää jatkossa huomiota siten, että sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus tunnustetaan kokonaisvaltaisesti erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa. Näin ollen edellä mainitussa työskentelyssä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden painottumisen tulisi ilmetä suunnittelussa, koordinoinnissa ja päätöksenteossa. (Männikkö & Hanhinen 2016, 5–7, 18.)

## 2.2 Koulutus ja tieto asiantuntijuuden ytimessä

Asiantuntijuutta käsiteltäessä on olennaista tuoda esille myös, kuinka tähän hetkeen on tultu. Koulutus on vaikuttanut merkittävästi sosiaalialan asiantuntijuuteen. Sosiaalialan koulutus on kokenut myös erilaisia muutosvaiheita ja se on vaikuttanut taas omalta osaltaan asiantuntijuuden muotoutumiseen. Ammattikorkeakoulun myötä opistoasteen koulutus Suomessa on vuodesta 1998 lähtien poistunut. Sosiaalikasvattaja, kehitysvammaisten ohjaaja ja sosiaalihojaaja ovat olleet aikaisempia asiantuntijanimikkeitä opistoasteen tutkintoa myötäillen. Näiden nimikkeiden perinteitä ainakin sosiaalihojaajan kannalta voivat jatkaa ammattikorkeakoulusta valmistuneet tutkinnon suorittajat. Sosiaalityöntekijän kelpoisuuden voi saada vain yliopistotasaisen tutkinnon suorittamalla sosiaalityön maisteriopintojen myötä. Yliopistoissa toteutettavan tutkimustiedon myötä sosiaalityön asemaa on vahvistettu, joka on taas vaikuttanut alan asiantuntijuuden kehittymiseen ja jäsentymiseen. (Aho 1999, 15, 22.)

Edellä esiin tuotujen ammattikorkeakoulututkinnon ja yliopistotutkinnon tarkastelu on keskeinen osa tutkimustani. Sosionomi (AMK) tutkintoa ja sosiaalityön (yliopisto) tutkintoa tarkastellaan sosiaalityön kentällä usein rinnakkaisina tutkintoina. Näiden koulutusten tuottamat tehtävärakenteet ja sisällöt ovat kuitenkin erilaisia. On todettu, että käytännön työssä nämä kaksi eri asiantuntijataustaa tukevat kuitenkin hyvin toisiaan. Näin ollen näiden kahden eri koulutustaustan ei nähdä olevan päällekkäisiä vaan toisiaan tukevia. Sosiaalityön koulutus painottaa kokonaisvaltaista, yhteiskuntatieteellistä ja asiakkaan tilanteen analyttistä orientaatiota. Sosionomin koulutus taas korostaa käytännönläheisempää orientaatiota, jossa korostuu asiakkaan rinnalla kulkeminen. (Kemppainen 2006, 259–262)

Suomalaisen sosiaalityön asiantuntijuuden tutkimukselle on ollut ominaista professionalistuneiden asiantuntija-ammattien klassiset määritteet. Näitä määritteitä ovat pitkä teoreettinen koulutus, itsenäinen asema, eettinen koodisto, kollegiaaliset järjestöt ja pyyteetön motivaatio työtä kohtaan. (Mutka 1998, 40.) Yhteiskunnallinen järjestelmä on vahva osa suomalaista sosiaalityötä, jossa merkityksellisenä pidetään myös ammatillisia lähtökohtia, jotka perustuvat arvoihin ja tietoon (Raunio 2009, 6). Koulutustaso ja sen jatkuva nousu on ollut suomalaiselle sosiaalityölle professionaalista näkökulmasta tarkasteltuna tärkeää (Raunio 2009, 6). Valtioneuvosto antoi vuonna 1978 asetuksenyhteiskuntatieteellisistä tutkinnoista, johon myös sosiaalityö lukeutui mukaan (Mutka 1998, 145). Sosiaalityön akatemisoituminen nähtiin hyvin merkittävänä asiana, niin profession, sosiaalityöntekijöiden kuin valtionkin kannalta (Satka & Mutka 1999, 8). Koulutustason nousuun näinä päivinä liittyy erityisesti yliopistollinen koulutus ja yliopistolliseen koulutukseen olennaisella tavalla liittyvä tutkimuksellinen orientaatio. Suomalaisen sosiaalityön tavoitteena on tieteellinen ammatillistuminen, jonka toiminnan perustana on työskentely tieteellisen tutkimuksen tuottaman tiedon pohjalta. Näin ollen voidaan nähdä, että ammatilliseen toimintaan kytkeytyy olennaisella tavalla myös tutkimustieto. (Mutka 1998, 145; Raunio 2009, 32.)

Tieto liittyy asiantuntijuuteen ja sosiaalityöhön. Tieto on perinteisesti nähty, niin käytännön kokemuksesta kumpuavaksi kuin tieteellisestä ja tutkimuksellisesta teoriasta ilmeneväksi. (Pohjola 2007, 12.) Sosiaalityöntekijät kohtaavat jatkuvasti yhä monimutkaistuvia ongelmia ja tästä johtuen myös työprosessit monimutkaistuvat. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan työssään hyvin monelta osa-alueelta karttunutta tietoa. Tieto on kuitenkin hyvin kahtiajakautunutta sosiaalityön kentällä. Tällä tarkoitetaan sitä, että se on edellä esille tuodun mukaan joko käytännöstä tai teoriasta kumpuavaa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee näitä molempia työssään. Tieto moninaistuu, kun sitä hyödynnetään ja se kietoutuu uusiin tiedon lajeihin työskentelyn edetessä. Olennaista on, että tietoa käytetään sosiaalityölle ominaisesti sosiaalisissa yhteyksissä. Näin ollen tieto jäsentyy vuorovaikutuksellisissa prosesseissa. Käytännön toiminta ja teoreettinen tieto ovat siis olennainen osa sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta. (Pohjola 2007, 12.)

Silvia Fargion (2006) on tutkinut sosiaalityön asiantuntijuuden ja profession ideologioita sosiaalityöntekijöiden työssä. Tutkimuksessa havaittiin, että sosiaalityöntekijöiden tiedon ilmenemisessä on koulutuksen ja kokemuksen karttuessa merkitystä sen suhteen, millä tavoin

sosiaalityön asiantuntija katsoo käytännön työssä asioita. Fargion (2006, 269) havaitsi, että asiantuntijuus ja työskentelyn taustalla vaikuttavat ideologiat olivat jakautuneet sosiaalityöntekijöiden kesken. Jakautuminen ilmeni siten, että osa sosiaalityöntekijöistä suhtautui kriittisesti sosiaalityön teoreettisiin malleihin ja oppeihin työssään. Osa taas suhtautuivat positiivisesti sosiaalityön teorioihin käytännön työssä varsinkin reflektoiden teorioiden kautta käytännöstä kumpuavia asioita. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden työskentelyorientaatiot saattoivat vaihdella merkittävästi.

Donna Dustin (2006, 303) on todennut, että profession yhtenä edellytyksenä on nähty reflektiivisen työotteen ilmentyminen sosiaalityöntekijöiden työssä. Reflektiivinen työote on tärkeää sosiaalityön asiantuntijuudessa. Dustin (2006) kuitenkin tuo esille, että suurien asiakasmäärien, kiireen ja aikapulan johdosta reflektoinnille ei välttämättä jää työskentelyssä tarpeeksi tilaa. Tämä on merkittävä puute sosiaalityön professio -ja asiantuntijuusnäkökulmasta tarkasteltaessa. Reflektiivinen työote mahdollistaa vallitsevien asioiden ja ilmiöiden syvällisemmän sekä analyttisemmän tarkastelun, mikä on olennaisen tärkeää varsinkin vaativissa tilanteissa.

Karvinen-Niinikoski ja kumppanit (2003, 4, 87) näkevät tulevaisuuden vahvuuksina juuri koulutuksen ja ammattiyhteyden. Professionaalinen asema on ollut suomalaiselle sosiaalityölle tavoitteellinen asia, jonka johdosta sitä on pyritty myös vahvistamaan. On tärkeää huomioida, ettei suomalainen sosiaalityö voi kuitenkaan rakentua vain tieteellisen tiedon varaan, siinä missä se ei voi rakentua vain ammattietiikan tai käytännön tiedonkaan. Professionaalisuus ja ammatillisuus ovat kytköksissä yhteiskunnalliseen tehtäväänsä ja julkisen vallan tukeen. Näin ollen yhteiskunnallinen konteksti raamittaa sosiaalityön professioasemaa (Raunio 2009, 6, 32). Olennaista on, että asiantuntijuuden määritelmää raamittaa vahvasti profession käsite (Hirvonen 2007, 42).

### 2.3 Moniammatillinen asiantuntijuus

Kuluneiden vuosien aikana suomalaisessa yhteiskunnassa on korostettu entistä enemmän työelämässä alasta riippumatta moniammatillisuutta, verkostoitumista, yhteistyötä, jaettua asiantuntijuutta ja yliammatillisia taitoja (Etäpelto & Onnismäa 2006, 9). Myöskin lastensuojelulain

(LsL 417/2007) yksi keskeisimmistä tavoitteista oli viranomaisten välisen yhteistyön tehostaminen (Sinko & Muuronen 2013, 21). Lisäksi uuden Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) myötä laki velvoittaa sosiaalityöntekijöitä käyttämään niin palvelutarpeen arvioinnissa (SHL 1301/2014, 36§) kuin päätösten tekemisessä sekä sosiaalihuollon toteuttamisessa riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Näin ollen muilla viranomaisilla on velvollisuus pyynnöstä osallistua yhteistyön tekemiseen. (SHL 1301/2014, 40§, 41§.) Moniammatillisuus kuuluu olennaisella tavalla lastensuojelukentällä tehtävän työn luonteeseen. Moniammatillisella asiantuntijuudella tarkoitetaan siis verkostojen kanssa tehtävää yhteistyötä. Tavoitteena on lapsen ja/tai perheen tilanteen selvittäminen ja arvioiminen esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon ammattilaisten yhteistyönä.

Karvinen-Niinikoski ja kumppanit (2003, 80–81) toteavat, että yksi yleisimmistä sosiaalityöntekijöiden työmenetelmistä on verkostojen kanssa työskenteleminen. Olennaista tuloksessa on, että verkostoja hyödynnettiin työntekijöiden välillä niin toiminnan kuin keskustelujen avulla. Jauhiainen (2004, 26) toteaa, että lastensuojelukenttä nähdään perinteisesti olevan vahvasti sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttää, johon kuitenkin liittyy yhteistyö muiden lapsiperheitä koskevien palveluiden kanssa. Aulikki Kananoja, Marjo Lavikainen ja Mikko Oranen (2013, 11) toteavat kuitenkin, että jos kukaan yhteistyökumppaneista ota kokonaisvastuuta lapsen ja perheen tilanteesta, niin viranomaisten yhteistyö ei toimi. Olennaista on yhteistyössä tapahtuva työn koordinointi. Työn koordinointi estää työn jäämisen vain sattumanvaraiseksi. Olennaista on, että yhteistyöhön osallistuvat asiantuntijat tietävät oman vastuutehtävänsä työskentelyssä.

Satu Vaininen (2011) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsityksiä sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tutkimuksen haastateltavat pohtivat sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta, tehtäviä ja ammatillista toimintaa muuttuvissa toimintaympäristöissä. Merkittäväksi tulokseksi nousi sosiaalityöntekijän toimintarooli, joka liittyi sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja verkostoihin. Tässä toimintaroolikontekstissa sosiaalityöntekijä nähtiin yksilön ja yhteisön vuorovaikutuksen edistäjänä. Keskeisimmät tulokset asiakastyön kannalta sosiaalityöntekijän sosiaalisen vuorovaikutuksen ja verkostojen toimintaroolissa olivat tilanteen selkeyttäjä, sosiaalisen vuorovaikutuksen mobilisoija, sovittelija ja sosiaalisen näkökulman esiintuoja. Sosiaalityöntekijät näkivät sosiaalityön tavoitteiden liittyvän olennaisella tavalla yksilö- ja ympäristösuhteeseen. Tällä tarkoitetaan, että ongelmien nähdään liittyvän ihmissuhteisiin ja yhteiskuntaan. Ongelmien syitä ja seurauksia tulkitaan näihin liittyvien teorioiden kautta sen sijaan, että ongelmien syitä ja seurauksia psykologisoitaisiin tai

medikalisoitaisiin. (Vaininen 2011, 115–116.) Oman sosiaalityöntekijän työkokemuksen perusteella näen, että melko usein sosiaalityöntekijän toimintarooli moniammatillisessa yhteistyössä saattaa olla epäselvä yhteistyöverkoston työntekijöille.

Vaininen (2011, 124) tuo esille myös muiden viranomaisten odotuksissa lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Muut viranomaiset lataavat varsinkin lastensuojelutyön sosiaalityöntekijöille hyvin nopean toiminnan ratkaisuja perheiden tilanteisiin. Merkittävänä tuloksena tutkimuksessa sosiaalityöntekijät toivoivat, että muut viranomaiset luottaisivat sosiaalityöntekijöiden kykyyn ratkaista ja kontrolloida asiakkaiden tilanteita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät toivoivat kuitenkin, että he voisivat jakaa kontrollityötään muiden viranomaisten kanssa. Tämä tulos puoltaa voimassa olevaa lakia viranomaisten yhteistyöstä. Jauhiainen (2004, 58) on todennut, että moniammatillisen yhteistyön tiivistymisen myötä myös asiakkaiden väliinputoamiset vähenivät. Näin ollen voidaan todeta, että yhteistyön tiivistyminen ja vastuunjakoaminen ovat merkittäviä tekijöitä moniammatillisessa asiantuntijuustyössä.

Davies & Jones (2015) toteavat, että moniammatillisen yhteistyön sujumisen edellytyksenä on tilannesidonaisuus suhteessa omaan asiantuntijuuteen. Oman asiantuntijuuden liian voimakas korostaminen moniammatillisissa yhteistyötilanteissa on katsottu heikentävän yhteistyön sujumista. Kun yhteistyö on syntynyt eri ammattikunnan edustajien yhdentymisestä, liian korostunut oman alan asiantuntijuuden esille nostaminen saattaa aiheuttaa moniammatillisessa yhteistyössä ”me” ja ”te” -asetelman. Tämän ei katsota edistävän sujuvan yhteistyön etenemistä. Näin ollen on olennaista, että myös sosiaalityön asiantuntija osaa luovia ja mukautua suhteessa omaan asiantuntijuuteensa. Edellä esille tuotu tukee myös Vuorensyrjän, Borgmanin, Kemppaisen, Mäntysaaren ja Pohjolan (2006, 300) tulokset siitä, että koulutustaustojen yhteistyötä sosiaalityössä on lisättävä. Ongelmana yhteistyön sujumiselle nähtiin yhteisen sosiaalialan identiteetin tunnistamattomuus. Näin ollen eri asiantuntijataustojen välillä tehtävään tutustumiseen pitäisi yhteistyön toimivuuden kannalta painottaa jo opiskeluaikoina.



## 2.4 Asiantuntijuuden haasteita

Omanlaisen haasteen sosiaalityön asiantuntijuuteen varsinkin lapsiperheiden parissa työskennellessä tuo siihen olennaisella tavalla kuuluva laaja yhteistyöverkosto. Käytännössä sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ilmenee siis moniammatillisissa ja monitoimijaisissa yhteyksissä. Tällä tarkoitetaan sitä, että lastensuojelutyössä on hyvin yleistä toimia verkostojen kanssa yhteistyössä. Joissain tilanteissa sosiaalityöntekijä joutuu poistumaan asiantuntijana hänen niin kutsutulta pääkentältään eli kunnallisen sosiaalityön piiristä. Näissä konteksteissa saattaa käydä niin, että sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden rajat ylittyvät ja voivat tulla jopa kyseenalaistamisen kohteeksi. (Karvinen-Niinikoski & Satka 2006, 11.) Käytännön työssä tämä saattaa ilmetä konkreettisesti varsinkin niissä tilanteissa, jossa yhteistyötä tehdään esimerkiksi sairaalan tai terveydenhuollon kanssa. Kyseinen konteksti ei ole sosiaalityön pääkenttää, koska kuten tiedetään, sen katsotaan kuuluvan alkuperäisesti lääketieteelle. Näin ollen näkemykset ja yleiset työskentelyorientaatiot saattavat olla eri linjassa sosiaalityön ja varsinkin lastensuojelutyöorientaation kanssa.

Sosiaalityö määritellään muutostyöksi (Pohjola 2007, 6; Jauhiainen 2004, 39). Työn toteuttamista ja haastavuutta lisää entisestään ongelmien jatkuva kerrostuminen ja epätarkkarajaisuus. Tästä johtuen on alettu puhumaan ilkeistä sosiaalisista ongelmista, jossa ongelmat saavat yhä haastavammat sävyt. Ongelmat ilmenevät yhteiskunnallisessa rakennemuutoksessa. Asiakkaiden sosiaaliset ongelmat eivät siis ole tarkkarajaisia tai hoidettavissa yksinkertaisilla toimenpiteillä. Ongelmat saattavat olla enenevässä määrin hyvin moneen suuntaan takertuneita ja niitä on entistä hankalampi saada ratkaistuksi. (Pohjola 2007, 6–7.) Tästä johtuen sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan entistä lujempaa ja osaavampaa asiantuntijuutta.

Sipilä (2011, 137) toteaa, että sosiaalityö on hyvin monimuotoista. Näin ollen sosiaalityöntekijällä tulee olla erityisen paljon tietoa ja taitoa, jotta hän kykenee työskentelemään yhä moniongelmaistuvissa asiakastilanteissa. Sipilä (2011, 137) toteaa myös, että yhteiskunnassa tapahtuvien rakenteellisten muutosten myötä sosiaalityökin muuttuu. Sen muutossuunta on kohti hyvinvointityötä. Näin ollen sosiaalityön ydintä ei enää ole asiakkaiden huono-osaisuus vaan koko väestöä ja yhteiskuntaa tukeva hyvinvoinnin edistäminen. Kokoavasti voidaan todeta, että työskentelyn painopiste on saanut muutossuunnan kautta osittain uusia merkityksiä. Samansuuntaisia ajatuksia asiantuntijuuteen liittyvien haasteiden ja muutoksien osalta on todennut myös Karvinen-

Niinikoski (2004, 23–24) tuodessaan esille, että tiedon voidaan nähdä muuttuneen. Tieto ja asiantuntijuus ovat sidoksissa muuttuvaan aikaan ja ympäristöön, joten se luo lisähaasteita sosiaalityön näkökulmasta varsinkin asiantuntijuutta tarkasteltaessa. Organisatorinen muutos ja kehittäminen ovat merkittäväällä tavalla sidoksissa niin sosiaalityön asiantuntijuuteen kuin tietoon. Asiantuntijuuteen liittyviä haasteita ilmenee sitä mukaan kun sosiaalityöntekijöiden tulee pysyä muutosten mukana ja samalla muodostaa ymmärrystä vallitsevista olosuhteista ja tilanteista.

Jatkuvasti läsnä, ja nykyään myös enenevässä määrin, ovat työn osaamisvaatimukset kiireen ja työpaineiden keskellä. Työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta, yhteistyökykyä, oma-aloitteisuutta, työhön sitoutumista ja halua uuden oppimiselle. Työelämä asettaa työntekijälle raameja ja vaatimuksia johon olennaisesti liittyy myös oman ammatillisuuden ja ammatillisen kasvun jatkuva kehittäminen. Aikaisemmin ammatillisuutta jäsennettiin pitkälti vain yksilötasolla, mutta työelämän muutosten ja haastavuuden lisääntymisen myötä ammatillisuutta on alettu jäsentää myös yhteisöllisen näkökulman kautta. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 9, 29.) Sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluu olennaisella tavalla myös yhteisöllisen näkökulman oivaltaminen, koska sosiaalityön kenttä on laaja ja monimuotoinen. Näin ollen sosiaalityön asiantuntijuuden haasteisiin liittyy oman asiantuntijuuden jatkuva kehittäminen ja uudelleen muovaaminen työelämän muutosten myötä.

Kemppainen, Mäntysaari ja Pohjola (2007, 6–7) toteavat, että sosiaalityön asiantuntijuuteen lisähaasteita tuo sosiaalialan työssä vallitseva työvoimapula sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Työvoimapula näkyy avoimina olevina virkoina työnhakupalveluissa, mutta merkittävimmin työvoimapula koskettaa kuitenkin kentän työntekijöitä. Pätevien sosiaalityöntekijöiden vähäisyydestä johtuen virkoja jätetään täyttämättä ja tämä näkyy sosiaalityöntekijöiden työmäärän kasvuna. Sosiaalityöntekijöiden tulevaisuuteen liittyvät haasteet liittyvät merkittäväällä tavalla juuri pätevien sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen ja myös heidän palveluiden laatuun.

Kokoavasti voidaan todeta monien asiantuntija-ammattien olevan muutosten keskellä. Väistämätön asia on se, että maailma muuttuu, tieto lisääntyy ja työmenetelmät kehittyvät. Etenevää aikaa ei voi pysäyttää jonka johdosta muutosten mukana on pysyttävä. Varsinkin sosiaalialan työssä tämä muutos näkyy hyvin todellisena, koska työskentely kietoutuu asiakkaiden elämäntodellisuuteen. Haasteena muutoksen keskellä on se, että sosiaalityössä muutos nähdään kaksinkertaisena. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityössä päämääränä on asiakkaiden olosuhteiden muutos liitettynä siihen, että ilmiöt

ja olosuhteet muuttuvat kuitenkin jatkuvasti. Näin ollen työn sisällön ja työtapojen on myös muututtava yhteiskunnan kehittymisen myötä. (Aho 1999, 12–13.)

### 3 TYÖPARITYÖ JA MUUTOKSET ORGANISAATIOSSA

#### 3.1 Näkökulmia työpari- ja tiimityöhön

Syventyessäni työpari- ja tiimityön käsitteisiin huomasin, että käsitteitä käytetään usein rinnakkain, vaikka syvemmin tarkasteltuna niissä on kuitenkin eroavaisuuksia. Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityössä käytetään työparityön käsitettä kuvaamaan työntekijöiden välistä työskentelymallia. Työparityö-käsitettä on kuitenkin tärkeää avata myös tiimi- ja ryhmätyökäsitteiden kautta, koska ne liittyvät tutkimuksen ja olemuksensa kautta tarkasteltuna olennaisella tavalla toisiinsa.

Työparityö ei ole käsitteenä uusi. Työparityön yhteydessä puhutaan usein myös parityöskentelystä. Eri aloista ja ajasta riippumatta on tunnustettu jo pitkään työparien ilmeneminen. Työparityö voi olla monimuotoista. Siinä toimivat asiantuntijat voivat olla saman tai eri ammattikunnan edustajia, kuten tutkimuksessani sosiaalityöntekijät ja ohjaajat. Merkittävä huomio työparityö-käsitteessä on sen ydin, jossa olennaista ei pelkästään ole tuloksen ja tuottavuuden maksimointi vaan uuden luomisen, oppimisen ja löytämisen mahdollisuus. Työparityöskentelyn ominaispiirteitä on mahdollisuus katsekontaktiin ja vuorovaikutukseen työparin kanssa. Olennaista on, että työntekijän turvallisuuden tunne säilyy työskentelyprosessin aikana. Avaintekijänä onnistuneeseen työparityöskentelyyn voidaan pitää yksilöiden välistä vuorovaikutusta sosiaalisissa tilanteissa. Olennaista työparityöskentelylle on myös yhteinen tavoite. (Seinä & Helander 2007, 7, 9, 27.) Tavoitteena työparityöskentelyssä palvelutarpeen arviointivaiheessa on perheen kokonaistilanteen kartoittaminen jatkosuunnitelmien kannalta.

Myös työparien yhdenmukaisuus, valtasuhteiden määrittely tai määrittelemättömyys, roolien selkeys tai selkiytymättömyys ja normien tiedostaminen vaikuttavat työparityöskentelyyn. Varsinkin hyväksytyksi tuleminen on nähty olevan työparityöskentelyssä yksi merkittävimmistä tekijöistä.

Hyväksytyksi tuleminen työparityöskentelyssä rakentuu hyväksynnän ja arvostuksen kautta. On olennaista huomioida, että henkilökohtaiset eroavaisuudet vaikuttavat kuitenkin merkittävästi. (Seinä & Helander 2007, 28–30.) Olennaista työparityön tarkastelun kannalta on myös sosiaalityön keskuudessa tunnettu tietämisen tuska. Tiedon käsittelyn liittyy myöskin työparityöhön merkittäväällä tavalla. Työparityön merkitys ja ennen kaikkea työssä esille tulevien asioiden reflektointikokemukset ovat työntekijöille olennaisen tärkeitä. Työparityö tarjoaa mahdollisuuden myös sille, että tietoa voidaan jakaa jonkun toisen osaajan kanssa. (Pohjola 2007, 11.)

Työparityöskentelyn kehityssuhteessa on erotettavissa alkavan, jäsentyvän, vakiintuneen, selviytyvän ja kiinteytyneen suhteen vaiheet. Alkavassa kehityssuhdevaiheessa ilmapiiri on myönteinen ja avoimia konflikteja välttävä, koska pyrkimyksenä on tietoisesti hyvä työparityösuhde. Jäsentyvässä kehityssuhdevaiheessa työntekijöiden omat tavoitteet ja odotukset nouset keskiöön ja tämä johtaa usein työparityön roolien uudelleenmuotoutumiseen. Vakiintuneessa kehityssuhdevaiheessa näkemykset ja mahdolliset konfliktit ovat tietoisesti selkiytyneet. Tässä vaiheessa myös työmuoto on selkiytynyt ja työpari pystyy työskentelemään yhteistä päämäärää kohti. Selviytyvän kehityssuhtevaiheessa työpari saattaa niin kutsutusti uudelleen järjestäytyä, kun työntekijöiden sanattomat odotukset, tahdot ja pyrkimykset tulevat pintaan. Viimeinen kehityssuhdevaihe on kiinteytyneen suhteen vaihe, jossa olennaista on työparien avoin tietoisuus niin omasta kuin toisen paikasta työparityöskentelyssä. Tähän liittyy olennaisella tavalla avoin neuvottelu työparien välillä, koska pinnan alla olleet tekijät ovat tulleet puretuiksi. Tavoite on selkiytynyt ja päämäärä on yhteinen. (Seinä & Helander 2007, 30.)

Jauhiainen (2004, 26–27) on todennut, että sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtävän ja yhteistyön jäsentyminen on tärkeää. Työparityökokeilu toimi siten, että vastuu asiakkaan ja perheen tilanteesta sekä tarvittavista palveluista oli sosiaalityöntekijällä, mutta sosiaaliohjaaja pystyi tarvittaessa osallistumaan itsenäisesti myös asiakkaan ja perheen yhteistyöneuvotteluihin. Lisäksi sosiaaliohjaajan työskentelyn kautta kertynyt tieto perheen tilanteesta nopeutti mahdollisia interventioprosesseja. Tuloksena projektikuntien työntekijät kokivat työparityökokeilun myötä lapsiperhetyössä saavuttavansa laajemman näkökulman asiakkaan elämästä. Tästä johtuen työskentelyä ja apua perheen tilanteeseen voitiin suunnata tarkoituksenmukaisemmin ja tehokkaammin.

Kokeilukunnissa nousi myös kritiikkiä työpaityökokeilun toimivuudesta. Työparityö koettiin välillä turhauttavana. Turhauttavaa työskentelystä teki se, että alustavat suunnitelmat asiakkaan tilanteen kohenemiseksi eivät aina edenneetkään toivotulla tavalla ja tästä johtuen sosiaalityöntekijät kokivat halua palata takaisin yksintyöskentelyyn. (Jauhiainen, 2004, 48.) Käytännön työssä tulee usein kohdattua tilanteita, joissa asiakkaan tilanne ei välttämättä etene suunnitellusti, koska työntekijät eivät saa soviteltua muuttuneen tilanteen johdosta uusia aikatauluja. Näistä tilanteista aiheutuu sosiaalityön työkokemuksiini peilaten myös työntekijälle ylimääräistä kuormitusta ja stressiä.

On olennaista mainita, että Tampereen kaupungin perhepalveluissa tiimi-käsitettä käytettiin työparityöskentelystä käytännön tasolla eroavana käsitteenä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tiimiin kuuluvat sosiaalityöntekijät, ohjaajat ja johtava sosiaalityöntekijä. Tiimi kokoontuu säännöllisesti ja kokoontumista johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Näin ollen työparityö-käsitettä käytetään käytännön työssä silloin kun kuvataan sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välistä työskentelyä. Tiimin sisällä työparit vaihtelevat uusien selvityksien myötä. Tästä johtuen työparityön ja tiimin käsitteet ovat käytännön työn kannalta merkityksellisiä ja jatkuvasti läsnä olevia. On olennaista huomioda, että vaikka käsitteillä onkin painotuseroja käytännön työssä, niin niitä käytetään teoriassa lähikäsitteinä.

Tiimi on määritelty kahden tai useamman ihmisen ryhmäksi, jonka jäsenet ovat vuorovaikutuksessa toteuttaakseen yhteisen tavoitteen tai tehtävän. Olennaista on, että siinä on annettu kullekin jäsenelle tietynlaiset tehtävät hoidettavaksi ja jokaisen tiimin jäsenen jäsenyys on ajallisesti rajoitettu. (Salas ym. 1992, ref. Ruohotien 2005, 234.) Keskeistä tiimityössä on tehtäväsuuntautuneisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että tiimin jäsenet jakavat keskenään informaatiota, koordinoivat tehtäviä ja sääntelevät keskenään tehtäväkohtaisia vaatimuksia. Näillä tekijöillä varmistetaan tiimityössä syntyvä vuorovaikutus, joka on tehtäväsidonnaisuuden huomioiden niin dynaamista kuin mukautuvaa toimintaa yhteisen päämäärän hyväksi. (Mt., 234.)

Tiimien toiminnan ilmenemistä alettiin 1990-luvulla tarkastella työpaikoilla tärkeänä ratkaisuna ongelmatilanteisiin ja haastaviin työtehtäviin. Tiimien olemassaolo nähtiin jo tuolloin mahdollisuutena. Tiimien olemassaolo on todistetusti luonut työskentelyyn ja päätöksentekoon tehokkuutta ja laadukkuutta, koska ratkaisuja on etsitty yhdessä ideoiden. (Amason ym 1995, 20–21.) Tehokas tiimi omaa avoimen kommunikaation, jossa jokaisella tiimin jäsenellä on vapaus tuoda

ideansa ja mielipiteensä esille. Olennaista on myös vapaus asioiden kyseenalaistamiseen ilman, että se luo negatiivisuutta tiimien jäsenten välille. (Mt., 1995, 26.)

Tiimityön käsitteen rinnalla puhutaan usein myös ryhmistä. Ryhmä ja tiimi eivät ole täysin synonyymeja käsitteitä, koska kaikki ryhmiä ei voida automaattisesti nimittää tiimeiksi. Tiimin ja ryhmän erottava merkittävä tekijä on jäsenten keskinäinen riippuvuus. Tiimityössä sen toimivuuteen pohjautuu ennen kaikkea liikkuvuus ja joustavuus. Tiimille on ominaista myös normien ja roolien kehittyminen tiimityöskentelyn saatossa. Varsinkin muuttuvat toimenkuvat tiimin jäsenten kesken raamittavat vuorovaikutus- ja viestintämalleja jatkuvasti tiimityössä. Olennaista tiimityöskentelyssä on, että parhaimmillaan siinä opitaan jatkuvasti ja uskalletaan kokeilla uusia asioita, jotta yhteinen päämäärä toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä kokeilun henki ja uuden jatkuva oppiminen ehkäisevät kaavamaista työtapaa. (Salas ym. 1992, ref. Ruohotien 2005, 234.) Tämä on merkittävä huomio varsinkin lapsien ja perheiden parissa leimaavaa rutiininomaisuutta silmällä pitäen.

Amason ja kumppanit (1995, 26) toteavat, että tehokkaat ryhmät ovat fokuoituneita eli toimintaansa ja päämääräänsä keskittyneitä. Myös sosiaalityöntekijän ja ohjaajan selvitystyö on fokuoitunutta, koska kolmen kuukauden aikaraja luo raamit ja reunaehdot selvitysprosessin loppuun saattamiselle. Fokuoituneille ryhmille on olennaista tehtävän keskiössä pysyminen, jotta ryhmään kuuluvat työntekijät pystyvät tekemään tehokkaan ja tilanteen kannalta parhaan mahdollisen ratkaisun. Fokuoituneille ryhmille ominaista onkin ongelman määrittäminen ja ratkaisun löytäminen. (Mt. 1995, 26.) Yleinen vallitseva ajatus on, että työskentelyä tulisi jatkuvasti kehittää innovatiivisesti ja kokeilevasti, mutta työn raamit, reunaehdot ja aika koetaan usein varsinkin sosiaalityöntekijöiden innokkuuden ja kokeilunhalun kiihdyttäväksi.

Lastensuojelun tai perhepalveluiden työparikäytännöistä ei ole tehty juurikaan tutkimuksia. Löysin vain muutaman aiheesta tehdyn pro gradu -tutkielman (Rahko 2011; Tiili 2014). Tämä tekee tutkimukseni aiheesta entistä enemmän tutkimisen arvoisen, koska perhepalveluiden työparityökäytännöistä ei ole tehty juurikaan aikaisempaa tutkimusta. Karvinen-Niinikoski ja kumppanit (2003, 79) toteavat, ettei suomalaiselle sosiaalityölle ominaisia työmenetelmiä tai työmenetelmäymmärrystä ole tutkittu. Aiheesta ei myöskään löydy kansainvälistä tutkimusta. Uskon tämän ainakin osittain johtuvan siitä, että Suomessa sosiaalityötä opiskellaan yliopistossa, mutta kansainvälisesti tarkasteltuna sosiaalityö ei välttämättä sijoitu yliopistossa opiskeltavaksi tutkinnoksi.

Näin ollen kansainvälisesti ei välttämättä ole havaittavissa yliopisto-ammattikorkeakouluasetelmaa työparityössä ja yleisesti sosiaalityön kentällä.

En olettanutkaan löytäväni valtavia määriä tehtyjä tutkimuksia tai teoksia työparikäytännöstä juuri perhepalveluissa sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä. Oletin kuitenkin, että työparityöskentelystä olisi yleisesti tehty tutkimuksia edes kansainvälisesti sosiaalityön kentältä. Sosiaalityön käytännön työkokemuksen kautta olin ajatellut, että lastensuojelutyön kenttään kuuluu työparityöskentely kuitenkin olennaisella tavalla. Tästä johtuen oletin, että aiheesta löytyisi edes jonkin verran jo tehtyjä tutkimuksia esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työparikäytäntöinä. Jouduin kuitenkin toteamaan, ettei työparityöskentelystä (*working in pairs & pair work*) löydy tutkimuksia eikä tieteellisiä artikkeleita. Tiimityöskentelystä (*working in teams & team work*) ja ryhmätyöskentelystä (*working in groups & group work*) hakuja tekemällä aloin kuitenkin päästä jo hieman kiinni omaan tutkimusaiheeseeni.

Edellä mainitut käsitteet ovat työparityöskentelylle lähikäsitteitä ja näin ollen ne voidaan rinnastaa tutkimuskenttääni siinä mielessä, että työparit eivät ole tutkimuskentässäni kiinteitä vaan työyhteisön sisällä jatkuvasti vaihtuvia. Työpareina saatetaan joskus työskennellä myös oman työyhteisön ulkopuolella työskentelevän asiantuntijan kanssa. Näin ollen tiimien ja ryhmien käsitteleminen on olennaista. Aiheesta tehtyjen tutkimuksien löytäminen oli silti hyvin vaikeaa, koska kyseiset hakusanat tuottavat usein esimerkiksi opettajakoulutukseen ohjaavia tutkimuksia, joissa on tutkittu oppilaiden ryhmässä työskentelyä. Myös teknologian ja kaupallisen alan kentällä on tehty melko paljon tutkimuksia esimerkiksi siitä, miten tiimeissä ja ryhmissä toimiminen vaikuttavat esimerkiksi tuottavuuteen tai tehokkuuteen. Edellä mainittujen tutkimusten teemat, sisällöt ja intressit olivat lähempää tarkasteltuna usein liian kaukaisia omaa tutkimustani silmällä pitäen. Omaan tutkimukseeni sopivina lähitieteinä pidin kuitenkin hoitotieteiden (Peltonen 2009), käyttäytymistieteiden (Adams & Kayes 2004) ja osaa henkilöstöjohtamistieteiden (Lee ym. 2004) kentällä tehtyjä tutkimuksia. Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin työpari- ja tiimityöskentelystä löytämiäni opinnäytetöitä, pro gradu -tutkielmia, raportteja, väitöskirjaa ja kansainvälisesti tehtyjä tutkimuksia.

Anna Tiili (2014) ja Anne Vaihia (2009) ovat kuitenkin toteuttaneet tutkielmansa parityöskentelystä lastensuojelun kentällä. Tiilen (2014) pro gradu -tutkielmassa työparityötä tarkastellen tuen ja ammatillisen asiantuntijuuden keskusteluina Tutkielma keskittyi määrittelemään työparityötä, tukea

ja ammatillista asiantuntijuutta. Tutkielman mukaan oikeana työparityönä pidetään sosiaalityöntekijöiden välistä työparityötä. Näkökulma on mielenkiintoinen omaa tutkielmaani peilaten. Vaihia (2009) käsittelee opinnäytetyössään työparityön kehittämistä lastensuojelussa. Opinnäytetyö pohjautuu kehittämishankkeeseen, jonka ajatuksena oli työntekijöiden ammatillisten toimintatapojen kehittäminen ja asiantuntijuuden vahvistaminen parityön kautta.

Työparityöstä on tehty myös kaksi pro gradu -tutkielmaa (Heinonen 2010 & Rahko 2011) ja opinnäytetyö (Österberg 2005), jotka sijoituivat yleisesti sosiaalityön kentälle. Susanna Heinonen (2010) käsittelee tutkielmassaan hallinnollisia rajoja ylittävää työparityötä työvoiman palvelukeskuksessa. Tutkielman mukaan työparityö nähdään kahden työntekijän välisenä työmuotona. Lisäksi Elina Rahko (2011) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan työparityötä. Tutkielmassa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välistä työnjakoa, rooleja, esteitä, edistäviä tekijöitä ja kehittämistä vaativia kohtia. Pauliina Österberg (2005) on tehnyt opinnäytetyönsä uusista käytännöistä sosiaaliasemalla tarkastellen sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän parityöskentelyyn vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyössä yhteiset foorumit, puhuminen ja työntekijöiden aseman varmistaminen kelpoisuuslailla nähtiin merkittävinä tekijöinä.

Teija Horsma ja Elina Jauhiainen (2004) tuovat esille sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattiranteita tarkastelevassa selvityksessä pari- ja tiimityömallien kehittämisen tärkeyden (Jauhiainen 2004, 46). Raportin mukaan on tärkeää yliopistollisen sosiaalityön koulutuksen saaneiden tehtävä- ja ammattirakenteen kehittäminen. Projektissa tarkasteltiin yliopistollisen sosiaalityön koulutuksen saaneiden sosiaalityöntekijöiden, sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen (AMK) saaneiden sosionomien ja aikaisemman opintoasteen tutkinnon suorittaneiden työntekijöiden nykyisissä toiminnoissa olevia ongelmakohtia, henkilöstön määrää, koulutuksen ja toimintatapojen kartoittamista, epätarkoituksenmukaisten toimintojen tunnistamista, sekä uuden tehtävä- ja ammattirakenteen selvittämistä käytännön työtoiminnassa. Olennaiseksi tekijäksi nousi, että sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen uudistaminen on tarpeen, jotta voidaan vastata kansalaisten tarpeisiin. Projektin tulokset osoittivat, että on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota sosiaalialan asiantuntijuuden vahvistamiseen. Lisäksi työparityökokeilu nähtiin kokeilukunnissa myönteisenä asiana nopean puuttumisen ja ongelmiin vastaamisen kannalta. (Horsma & Jauhiainen 2004, 3–4.) Havaitut näkökulmat ovat merkittäviä myös oman tutkimukseni kannalta.



Anna Adams ja Christopher Kayes (2004) ovat tarkastelleet tiimityöskentelyä organisatorisen käyttäytymisen myötä. He ovat tuoneet esille tiimeissä tapahtuvaa kokemuksellista oppimista ja painottaneet, että tiimien keskeisen toiminnan tehokkuus löytyy yhteiseen oppimiseen panostamalla. Tähän liittyy olennaisella tavalla myös tiimeissä yhteisten taitojen karttuminen. (Adams & Kayes 2004, 4.) Lisäksi Rosen ym. (2011, 1) ovat tutkineet henkilöstön johtamista koskevassa tutkimuksessaan tiimien muokkautumiskykyä nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä. Näkökulma tuo merkittävällä tavalla esille sen, kuinka tärkeää on ymmärtää tiimien uudelleen jäsentymisen mahdollisuudet ja haasteet, jotta tiimi pystyy jatkamaan toimintaansa muutoksen jälkeen tehokkaasti.

Lee ja kumppanit (2004) ovat tuoneet tiimien tehokkuudesta ja toimivuudesta käsittelevässä tutkimusartikkelissaan esille tiimeissä jaetun tietoisuuden, taitojen, asenteiden, dynamiikan ja ympäristön vaikutuksen. Näihin tekijöihin liittyy merkittävällä tavalla jaetun mielen malli (*shared mental model*), jossa edellä mainitut tekijät edesauttavat tiimeissä työskenteleviä ihmisiä toimimaan työssään tehokkaammin. He toteavat, että näiden tekijöiden kautta tutkijat ovat kiinnittäneet huomiota jaetun mielen mallin mahdollisuuksiin, mutta aihe vaatii kuitenkin lisätutkimusta. Myös Cannon-Bowers, Salas ja Converse (1993) ovat olleet kiinnostuneita jaetun mielen mallista tiimien työskentelyn osalta. He ovat todenneet, että jaetun mielen malli auttaa tiimien toiminnasta ja tehokkuudesta kiinnostuneita ymmärtämään, kuinka tiimeissä työskentelevät työntekijät rakentavat yhdessä päätöksiä hyvinkin vaikeissa ja kompleksisissa tilanteissa. (Cannon-Bowers, Salas & Converse 1993, 241–242.)

Guchait ja Hamilton (2013) ovat tarkastelleet hoitotieteiden kentälle sijoittuvassa pitkittäistutkimuksessaan opittua käyttäytymistä tiimeissä ja myöskin jaetun mielen mallia. Olennainen näkökulma tiimien toiminnan kannalta on, että työntekijän kognitio työssä on sisäsyntyistä, mutta tiimien sisälle syntyvä kognitiivinen ymmärrys vaatii enemmän prosessointia sekä aikaa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että olennaista työssä on avoin keskustelu, yhdessä tapahtuva ongelman ratkaisu, palautteen saaminen ja informaation kulku. Oman tutkimukseni kannalta tiimien ja ryhmien yhdessä toimiminen ja varsinkin toiminnan mahdollistaminen tehokkaasti on olennaista. Merkittävää siitä tekee se, että työskentely lasten ja perheiden elämäntilanteiden helpottamiseksi voi olla hyvinkin kompleksista.

Tiimien ja ryhmien toiminnan tarkastelu auttaa ymmärtämään ja hahmottamaan perhepalveluissa tehtävän työn ydintä. Olennaisesti tähän liittyy myös työyhteisön ja tiimien dynamiikan tuntemus. Amason ja kumppanit (1995) ovatkin todenneet tutkimuksessaan, että ryhmissä ja tiimeissä kohdatut konfliktit voivat toimi hyvinkin mahdollisuuksina ja ennen kaikkea luoda perustaa yhä paremmin toimivien tiimien osalta. Tiimien dynamiikkänäkökulman kannalta tutkimuksessa olennaisinta on, että konfliktit voivat olla tiimien yhdessä toimimista tuhoavaa, mutta myös entistä eheämmin toimivien tiimien syntysija ja peruslähtökohta. On merkittävää huomata, että tiimien ja ryhmien toimintaa on tutkittu myös konfliktien kautta.

Laajensin hakukohteitani myös terveydenhuollossa tehtyihin sosiaalialaan liittyviin työparityön tutkimuksiin. Tämäkään ei valitettavasti avannut työparityö-käsitettä sosiaalityötä silmällä pitäen mitenkään merkittävällä tavalla. Eija Peltonen (2009) on tutkinut väitöskirjassaan lääkäreiden ja hoitajien työpari- ja tiimityötä perusterveydenhuollossa. Olennainen näkökulma Peltosen (2009) tutkimuksessa lääkäreiden ja hoitajien työnjaollisissa asioissa on, ettei sen määrittelemine ole yksiselitteistä. Työnjakoon vaikuttaa suuressa määrin perusterveydenhuollossa tehtävä työ, työn kohde ja henkilöstön osaaminen. Perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa voidaan nähdä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien osalta yhtymäkohtia tähän liittyen, koska työnjaolliset seikat näyttäytyvät osittain selkiytymättöminä.

### 3.2 Organisaatiomuutos ja työhön sitoutuminen

Julkiset organisaatiot ovat keskellä kiristyvää kilpailua, jossa kustannustehokkuus ja tuottavuus ovat keskeisessä asemassa. Merkittävä huomio on, että muutos tulee harvemmin kysymykseen silloin, kun kaikki näyttää menevän hyvin. Organisaation voidaan nähdä uudistuvan työyhteisössä kahdella eri tavalla. Ensimmäisessä organisaation uudistumistavassa organisaatio sovitaa toimintatapaansa tarkkailemalla ympäristön muutoksia ja reagoi myös herkästi niihin. Toisessa organisaation uudistamistavassa on kyse pakon sanelemasta nopeasta muutoksesta. Ensimmäinen uudistamistapa ei ole ominaista suurelle, julkiselle organisaatiolle, vaan ennemminkin pienille organisaatioille. Julkisen organisaation on todettu olevan suuri ja jäykkä koneisto. (Ylikoski & Ylikoski 2009, 7, 13.)

Organisaatiomuutoksilla on selkeä tavoite. Tavoitteet nojaavat vahvasti toiminnallisen tehokkuuden lisäämiseen ja taloudellisiin säästöihin. Organisaatiomuutos voi koskea teknisiä järjestelmiä, johtamisjärjestelmiä tai organisaatorakenteita. Huomiota on kiinnitettävä erityisesti siihen, kuinka muutokset ja niiden myönteiset vaikutukset näkyvät käytännössä. Olennaista on, että henkilöstön tulee sitoutua uudistuksiin ottaen läpiviedyt muutokset myös käyttöön arjen työssään. Organisaatiomuutoksen mukana tulevat uudistukset saattavat tarkoittaa saman organisaation ja työpaikan sisällä työskenteleville työntekijöille eri asioita. Tällä tarkoitetaan muutoksesta johtuvaa psyykkistä prosessia, jossa olennaista on tiedostaa, että muutoksesta aiheutuva psyykinen prosessi voi edetä eri tahtia kuin varsinainen muutos käytännössä etenee. (Nuutinen, Manka & Heikkilä-Tammi 2010, 118–119; Seppänen-Järvelä 2009, 37.) Merkittävä huomio muutoksen sisäisestä ymmärryksestä ilmenee siinä, että organisaatiomuutos saadaan organisatorisella tasolla aikaan rahalla, mutta yksilö -ja työntekijätasolla muutos ja siihen sopeutuminen tapahtuu ajattelun sekä toiminnan uudistamisella (Etäpelto & Onnismäa 2006, 191). Tämä on siis luonteeltaan hyvin erilainen prosessi. Työntekijän muutoskokemukseen -ja sopeutumiseen vaikuttaa olennaisella tavalla se, kokeeko työntekijä muutoksen uhkana vai mahdollisesti positiivisena asiana työssään (Seppänen-Järvelä 2009, 37).

Sinko ja Muuronen (2013) tutkivat kunnan sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien, perhetyöntekijöiden ja muiden lähityöntekijöiden näkemyksiä lastensuojelun nykytilanteesta. Selvityksessä todettiin, että lastensuojelun kenttä koetaan työntekijänäkökulmasta hyvin uudistusherkkänä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä peräti yli puolet ilmoitti, että heidän kunnassaan on tehty kuluneen kolmen vuoden sisällä organisatorisia uudistuksia. Olennaista on, että uudistuksia tehdään varsinkin suurissa kaupungeissa ja uudistukset voivat vaihdella monella tapaa.

Alueellisista eroista riippumatta uudistukset voivat koskea joko pienimuotoisia tehtävänjaollisia asioita tai suuria organisaatiotasolla tapahtuvia muutoksia. (Sinko & Muuronen 2013, 8.) Vastaavaa havaittiin myös Männikön ja Hanhisen (2016, 30) sosiaali- ja terveydenhuollon työnjaon kehittämistä koskevassa tutkimuksessa. Organisaatiomuutoksen katsottiin varsinkin isoissa kunnissa aiheuttaneen työnjaollisista lähtökohdista tarkasteltuna merkittäviä muutoksia.

Työelämän muutoksia ja työssä oppimista koskevat tutkimukset ovat osoittaneet kuntatasolla kielteisiä vaikutuksia suhteessa työntekijöiden identiteetin ja ammatillisuuden rakentumiselle. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijöiltä vaaditaan kohtuutonta muuntautumista.

Muuntautumisvaatimukset saattavat aiheuttaa työntekijöiden keskuudessa työhön sitoutumisen vähentymistä ja tätä kautta myös ammatillisen identiteetin heikentymistä. Näin ollen muuntautumisvaatimukset voidaan nähdä myös työn ja työntekijöiden uhkana. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 28.) Merkittävää organisatoristen ja työelämän muutosten myötä on, että työyhteisöjen sosiokulttuuriset kontekstit määrittävät pitkälti työntekijöiden ammatillista identiteettiä. Ammatillisen identiteetin voidaan nähdä muotoutuvan muuttuvissa työyhteisön konteksteissa yksilöllisen osallisuuden myötä. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 45.)

Organisaatiomuutoksen vaikutuksiin liittyy työntekijän kannalta olennaisesti organisaatioon sitoutuminen myös muutoksen jälkeen. Sitoutumisella työtä kohtaan tarkoitetaan positiivista asennoitumista omaa organisaatiota kohtaan. Sitoutuminen vaikuttaa merkittäväällä tavalla henkilöstön vaihtuvuuteen, työsuorituksiin, työyhteisötaitoihin ja yleisesti asenteisiin työtä kohtaan. Organisaatiositoutuminen on jaettu karkeasti kolmeen eri osaan, joissa ensimmäinen on tunneperäinen sitoutuminen. Tällä tarkoitetaan halua kuulua organisaatioon ja tunnesiteen omaavat työntekijät pysyvät organisaatiossa omasta halustaan. Toisena organisaatiositoutumisen osana on jatkuvuussitoutuminen, jossa työntekijän sitoutumiseen vaikuttaa työn kautta saatavien edut. Työntekijä kokee pakkoa kuulua organisaation, koska lähtemisestä aiheutuisi työntekijälle kustannuksia. Kolmas organisaatiositoutumisen osa on normatiivinen sitoutuminen, jossa työntekijän sitoutumisen perustana on velvollisuudentunto. Työntekijä on sitoutunut organisaatioon ja kokee, että hänen tulee suorittaa organisaatiolle ikään kuin vastapalveluksia hyväksyen psykologisten sopimuksien ehdot työpaikallaan. (Leiviskä 2011, 121–122.) Perhepalveluiden sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat niin organisaatio-, työyhteisö- ja työntekijätasolla työuransa aikana erilaisia uudistuksia, jotka voivat vaikuttaa niin kielteisessä kuin myönteisessä mielessä työhön sitoutumiseen ja oman asiantuntijuuden kokonaisvaltaiseen muotoutumiseen.

Hussain ja kumppanit (2016) toteavat esimiehen roolia ja työntekijöitä organisaatiomuutokseen osallistavassa tutkimuksessa, että esimiehen johtamistyyllillä ja -roolilla on merkitystä työntekijöiden kokemukseen organisaatiomuutoksesta. Olennaista on, että työyhteisön johtohahmon tulee tarjota mahdollisuus vaikuttaa jollain tavalla tai ainakin tarjota mahdollisuus ilmaista mielipiteitään työyhteisössä tapahtuvaan muutokseen. Esimiehen johtamistyyli muutosprosessissa vaikuttaa merkittäväällä tavalla siihen, kuinka muutos otetaan työyhteisössä vastaan. Olennaista on, että työntekijöille tulisi tarjota mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua muutosprosessiin työpaikalla. Tämän nähtiin motivoivan työntekijöitä muutokseen, koska työntekijät olivat saaneet niin yksilö- kuin

yhteisötasolla jakaa omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan muutosta koskevassa työssä ja prosessissa.

Tampereen kaupungin organisaatiomuutos osoittaa samaa mitä Ylikoski (2009, 13) toteaa, että suuret muutokset eivät katso organisaation kokoa silloin, kun toimintaympäristö pakottaa ne muuttumaan. Tutkimusaiheeni on saanut alun juurikin muutoksen ja uudistuksen innoittamana. Sipilää (2011, 137) myötäillen rakenteelliset uudistukset ovat muuttaneet myös lastensuojelutyön kenttää ja siellä toteutettavaa asiantuntijuutta. Tätä näkemystä puoltaa myös hallituksen esitys (HE 164/2014, 9), jossa tuodaan esille, että sosiaalihuoltolakea (SHL 1301/2014) uudistettaessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota yhteiskuntaan ja ihmisten toimintaympäristön muutoksiin. On mielenkiintoista pohtia sitä, millaisia haasteita erilaiset muutokset tuovat sosiaalityön asiantuntijoille käytännön työn tasolla.

### 3.3 Palvelutarpeen arviointi ja kelpoisuusvaatimukset

Tampereen kaupunki kävi läpi keväällä 2015 organisaatiomuutoksen. Muutoksen myötä kaupungin avohuollon lastensuojelu ja arviointityö eriytyivät. Tässä tutkimuksessa ei ole tarkastelun kohteena lastensuojelutyö, jonka toiminta on lastensuojelulakiin (LsL 2007/417) perustuvaa. Kuten edellä on mainittu, tutkimukseni ydin on uuden sosiaalihuoltolain (SHL 2014/1301) alaisuudessa toimiva perhepalveluiden työ, jossa toteutetaan siis palvelutarpeen arviointeja (SHL 36§). Keväisen organisaatiomuutoksen voidaan nähdä olevan kahden eri asiantuntijuuden työparityöskentelyn vakiintumisen taitekohta. Useissa muissa kaupungeissa ja kunnissa työparityötä on toteutettu jo pitkään sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välisenä työskentelynä. Näin ollen Tampereen kaupungin perhepalveluihin ohjaajien mukaantulo palvelutarpeen arviointeja tekemään on ollut uusia asia.

Tampereen kaupungin perhepalveluissa tarjotaan lapsiperheille varhaisen tuen palveluita. Tampereen kaupungin perhepalvelut ovat jaettu idän, etelän ja lännen alueisiin. Näillä kaikilla alueilla toteutetaan palvelutarpeen arviointeja sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välisenä työparityönä. Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään palvelutarpeen arviointi 36 §:n mukaan niin, että se on aloitettava viipymättä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Arviointi on saatettava

loppuun ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Tämä kolmen kuukauden arviointivaihe on tutkimukseni kannalta olennainen, koska tutkin sosiaalityöntekijän ja ohjaajan työparityötä juuri tämän arviointityön aikana. Samaisessa laissa (SHL 1301/2014, 36§) kuvataan tarkasti arvioinnissa huomioitavat asiat:

*”Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.”*

Laki määrittelee siis yksityiskohtaisesti, mitä asioita työntekijän tulee ottaa huomioon ja millä tavalla asiakkaan oikeus tulee toteutua palvelutarpeen arvioinnissa. Työntekijän kannalta laki vaatii monenlaisten asioiden yhtäaikaista huomioonottamista. Lisäksi asiakkaan edun kannalta lakiin on määritelty aikaraja, jossa arviointi tulee suorittaa. Aikaraja raamittaa sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työskentelyä.

Palvelutarpeen arvioinnissa tehdään nimensä mukaan arviointia. Arviointi (*evaluation*) tarkoittaa jonkin asian kriittisen ja laaja-alaisen analyysin tarkastelemista (Virtanen 2000, 144). Tutkimuksessani arviot ovat lapsen ja perheen tilanteeseen sidonnaisia. Palvelutarpeen arvioinnissa olennaista on, että arvioinnin valmistuttua sosiaalityöntekijä ja ohjaaja työparina arvioivat ja päättävät, tarvitseeko perhe/lapsi jatkossa avohuollon lastensuojelun asiakkuutta, vai onko tilanteeseen riittävää reagoida kevyiden tukitoimien puitteissa. Tarja Pösö (2010, 325) on todennut, että arviointia suoritetaan jatkuvasti, jotta työntekijät voivat tehdä arviota siitä, mitä perhe tarvitsee vai pärjääkö perhe ilman minkäänlaisia tuki- ja jatkotoimia. Näin ollen arviointi on jatkuvaa ja koko prosessin läpi kestävää työntekijöiden välistä harkintaa ja puntarointia.

Elina Jauhiainen (2004, 24, 26, 57) on todennut tutkimuksessaan, että kunnissa esille nousi arvioinnin tekemisen vähäisyys. Puute ilmeni toimintajärjestelmässä juuri arviointivaiheessa. Varsinkin niukkojen resurssien aikoina olisi erityisen tärkeää pystyä työntekijänä tekemään oikea ratkaisu oikeaan aikaan. Asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin tulisi panostaa asiakastyössä ja varsinkin työskentelyn alkuvaiheen arviointitilanteessa. Kehittämiskokeiluja toteutettiin eri kunnissa niin lapsiperhetyössä, aikuistyössä, kuntouttavassa työtoiminnassa kuin etuuskäsittelyssä. Jauhiaisen (2004) tuloksia myötäile Kananojan, Lavikaisen ja Orasen (2013, 24) tuloksia, jossa tarkastelun kohteena oli lastensuojelutyö. He havaitsivat, että vaikka lapsiperheiden palveluissa onkin pidetty erityisen tärkeänä tuen, edistämisen ja ehkäisemisen palveluita, niin ongelmasuuntautuneisuus on vienyt huomiota ehkäisevältä työltä jo 1980-luvulta lähtien. Ehkäisevään puolen investoimisen vähyys on ilmennyt muun muassa sijaishuollon kuormittuneisuutena. Tulosten perusteella voidaan todeta, että ehkäisevän työn painoarvoa ei tulisi mitätöidä, vaan ennen kaikkea korostaa.

Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat työskentelevät perhepalveluissa asiantuntijaorganisatorisella kentällä. Asiantuntijaorganisaatiolle ominaista on mutkikkaiden ongelmien käsittely, uusien ratkaisujen kehittäminen ja toimintavapaus oman asiantuntijuuden käyttämisessä. (Etäpelto & Onnismaa 2006, 125.) Lapsien ja perheiden kanssa työskenteleviltä asiantuntijoilta vaaditaan hyvin moninaista osaamista. Osaaminen ei pelkästään riitä, vaan perhepalveluiden palvelutarpeen arviointityön edellytyksenä ovat vaadittavat koulutukset ja kelpoisuudet. Uudessa sosiaalihuoltolaissa palvelutarpeen arviointia (1301/2014, 36§) määrittävässä kohdassa on mainittu myös työntekijöiden kelpoisuusvaatimuksista:

*”Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus, ellei muualla laissa toisin säädetä.”*

Näin ollen vastuutyöntekijällä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimukset täyttävä tutkinto. Työparityötä ajatellen vastaavasti samaisessa laissa on mainittu myös ohjaajan kelpoisuusvaatimus. Laissa määritellään ohjaajan kelpoisuusvaatimukseksi (272/2005, 6§) sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeatutkinto. Sosiaalityöntekijän työparina onkin usein esimerkiksi sosionomitutkinnon tai sairaanhoitajatutkinnon suorittanut työntekijä. Myöskään täysin tavatonta ei ole, että sosiaalityöntekijän työparina on yliopistokoulutuksen suorittaneita työpareja. Nämä työparit ovat näin ollen valmistuneet jostain muusta kuin sosiaalityön tutkinto-ohjelmasta. Näin ollen heillä ei ole

sosiaalityöntekijänä toimimiseen vaadittavaa lain määrittämää kelpoisuutta. Työparien ammatti -ja koulutustaustat voivat siis vaihdella merkittävästi.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksessani tarkastellaan perhepalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työparityötä ja asiantuntijuutta. Tutkimukseni on aineistolähtöinen laadullinen tutkimus, jonka konteksti sijoittuu Tampereen kaupungin perhepalveluihin. Perhepalveluissa toteutetaan palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinneissa tarkoituksena on tutkia edellä esille nostamiani sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuutta sekä työparityökokemuksia arviointityössä. Työparien tulee suorittaa sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014 36§) mukaan palvelutarpeen arviointi kolmen kuukauden kuluessa. Näin ollen tämä kolmen kuukauden raja-aika on antanut myös tutkimukseni kannalta mielenkiintoisen aikaraamin työparityölle.

Tutkimukseni keskeisimmät käsitteet ovat työparityö, asiantuntijuus ja organisaatiomuutos. Jälkimmäinen käsite on olennainen tutkimukseni kannalta siksi, että se on antanut alkusykäyksen tutkimukseni aiheelle. Keväällä 2015 uuden sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) ja organisaatiomuutoksen myötä tutkimustehtäväni -ja kysymykseni ovat ilmeisesti saaneet mielenkiintoa herättäneen roolin juuri perhepalveluissa. Aiheen rajaamiseen ja valintaan sain apuja kehittäjä-sosiaalityöntekijältä. Tutkimustehtäväni ja tutkimuskysymykseni alkoivat tämän tapaamisen jälkeen vähitellen muotoutua ja täsmentyä.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisena sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus näyttäytyy perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa?
2. Miten työparityö on jäsentynyt organisaatiomuutoksen myötä ja millaisena sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat työparityön?



Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoitus on tuoda esille, millaista asiantuntijuutta palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien toteuttamana. Olennaista on tutkia kuinka eri asiantuntijuudet tukevat toisiaan ja millaisena tämä käytännön työssä ilmenee. Tutkimuskysymyksessä korostuu työparien haastatteluiden aikaiset kokemukset asiantuntijuudesta. Palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyy kaksi eri asiantuntijataustaa, joten olennaista on tarkastella sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuutta sekä niiden antia. Tutkimukseni keskiössä ovat sosiaalityöntekijät, mutta ohjaajien poisrajaaminen ei olisi palvellut tutkimuskysymyksiäni, koska näiden kahden eri asiantuntijataustan vertailut vahvistavat olennaisella tavalla juuri sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta palvelutarpeen arvioinnissa.

Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on keskittyä työparityön muotoutumiseen organisaatiomuutoksen myötä. Olennaista on myös käsitellä työparityön luonnetta ja sitä, millaisena työparityö koetaan sosiaalityöntekijän ja ohjaajan toteuttaman. Tarkoituksena on hahmottaa sitä, millaisena muutos on koettu käytännön työssä ja kuinka se on alkanut jäsentyä. Organisaatiomuutoksen voidaan nähdä olleen kahden eri asiantuntijataustan vakiintumisen ja yhdistymisen taitekohta palvelutarpeen arvioinnissa Tampereella. Ennen muutosta palvelutarpeen arvioinnit toteutettiin sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä -työpareina. Tutkimuskysymyksen tarkoituksena on tehdä näkyväksi muun muassa muutoksen herättämiä tuntemuksia työntekijöissä ja sitä, millaisena se on perhepalveluissa koettu.

#### 4.2 Aineiston keruumenetelmä – puolistrukturoitu teemahaastattelu

Tutkimukseni aineiston keruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelun periaatteisiin kuuluu, ettei se etene tarkkojen valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. Olennaista on, että ennen haastattelua on mietittynä ja suunniteltuna teemahaastattelun nimen mukaisesti tietynlaiset teemat joiden myötä haastattelu etenee. Teemahaastattelu ei siis ole täysin vapaaseen haastattelukeskusteluun pohjautuva, vaan siinä on kuitenkin struktuuria juuri läpikäytävien aihepiirien kautta. Puolistrukturoidun teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmästäni teki se, että haastatteluissa esitettiin samat teemat, samassa järjestyksessä jokaiselle. (Hirsjärvi & Hurme 2011,

47–48.) Lisäksi teemojeni sisälle kuului myös tarkentavia kysymyksiä, joita esitin tarpeen mukaan aina haastateltaville.

Käytännössä haastattelut etenivät siten, että olimme tehneet omat haastattelurungot. Haastattelurungossani (Liite 3) oli seuraavassa järjestyksessä kolme teemaa: organisaatiomuutos, työparityö ja asiantuntijuus. Näiden teemojen alla oli kolmesta viiteen tarkentavaa kysymystä. Jokainen haastattelu toteutettiin siten, että pohjana käytettiin minun puolistrukturoitua teemahaastattelurunkoa. Käyttämällemme haastattelumenetelmälle on ominaista haastatteluissa ennalta sovittu rakenne ja toistuvuus. Kyseessä oli kuitenkin puolistrukturoitu teemahaastattelu ja se mahdollisti haastatteluiden aikana tapahtuvaa joustavuutta. Olennaista oli, että näkökohdat, rakenne ja eteneminen olivat kuitenkin haastatteluissa yhtenevät. (Hirsijärvi & Hurme 2011,47.)

Jotta haastatteluparini sai vastauksia myös omiin tutkimuskysymyksiinsä, olimme sopineet, että hän oli tehnyt oman haastattelurunkonsa. (Liite 4) Haastatteluparini haastattelurunko oli omastani poikkeava, koska siinä oli enemmän yksityiskohtaisempia ja luettelon tapaisia kysymyksiä. Olimme sopineet, että haastatteluparini esittää omia tarkentavia haastattelukysymyksiään niille sopivien teemojen alla. Lisäksi olimme sopineet, että haastatteluparini voi palata kysymään haastattelurunkonsa kysymyksiä, mikäli haastattelu etenee siten, ettei hänen kysymyksiinsä ole saatu tutkimusintressiin kohdistunutta vastausta.

Itse aineiston keruumenetelmä ei sellaisenaan ollut normaalista aineiston keruumenetelmästä poikkeava, mutta aineiston keräämisen varsinainen toteuttaminen saattoi olla. Kuten edellä olen tuonut esille, samaisesta aiheesta ja aineistosta, mutta ohjaajien tutkimusnäkökulmasta, oli tekemässä opinnäytetyötään myös toinen opiskelija. Toteutimme Tampereen Ammattikorkeakoulussa sosionomiopinnoista opinnäytetyötään tekevän opiskelijan kanssa yhdessä haastattelut ja haastatteluiden litteroinnit. Uskon, että tämä vaati hieman enemmän käytännön järjestelyitä niin aikataulujen suhteen kuin toteuttamistavan toimivuudenkin näkökulmasta. Tällä tarkoitan sitä, että molempien tuli pitää haastatteluiden aikana huoli siitä, että omat tutkimusintresseihimme liittyvät kysymykset tulivat haastatteluiden aikana varmasti esille.

Olennaista on, että asiantuntijuuden tarkastelu ja sen muotoutumisen palvelutarpeen arvioinnissa on toteutettu tässä tutkimuksessa, niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien kokemusten tuottamana. Työparien omat kokemusmaailmat ovat siis painottuneet, koska haastatteluissa painotettiin rohkeasti omien kokemusten ja tuntemusten ääneen sanomista. Aineiston keruun alkuvaiheen yksi olennaisimmista seikoista oli sen painottaminen, etteivät haastateltavat kertoneet haastatteluissa niitä asioita joita he uskoivat, että esimerkiksi ylempi johto tai esimiehet haluaisivat kuulla, vaan ennen kaikkea heidän omat aidot kokemukset ja tuntemukset saivat äänen. Kokemuksellisuutta ohjaa ihmisen suhde ympäröivään maailmaan. Ihminen muodostaa kokemuksiaan asioihin ja ilmiöihin liittyvien merkitysten kautta. (Laine 2007, 29.) Juuri nämä kokemukset ja niiden myötä merkitykset ovat olleet mielenkiinnon kohteena tässä tutkimuksessa. Tarkoituksena ei ole ollut tutkia vain asioita joista on helppo ja mukava puhua. Olennaista on ollut tavoittaa työntekijöiden kokemuksellisuus käsiteltävien teemojen kautta.

Huomasin haastatteluiden edetessä pohtivani paljon sitä, kuinka pystyn olemaan haastatteluissa mahdollisimman neutraali. Tällä tarkoitan sitä, että pohdin useasti haastatteluiden aikaisessa vuorovaikutuksessa suhteessa haastateltaviin, etten vain jollain tavalla ohjaile tai vaikuta haastateltaviin ja tätä kautta aineistoon. Kommunikaatioteoreettisesti tarkasteltuna kaikki haastatteluun osallistuvat tuovat ja vastaanottavat haastatteluiden aikana erilaisia asioita, riippuen täysin yksilöstä (Hirsijärvi & Hurme 2011, 49). Näin ollen pyrin kannustamaan haastateltavia nyökkäyksin ja katsekontaktein pitkin haastatteluiden. Mielestäni oli tärkeää, että haastatteluissa säilyi koko ajan mahdollisimman rento ilmapiiri. Haastatteluiden aikainen tunnelma olikin mielestäni avoin. Tämä johtui oletettavasti siitä, että haastatteluiden alussa olimme tuoneet esille tarkoituksemme tutkia haastateltavien kokemuksia tutkimusteemoistamme. Näin ollen haastateltavat ikään kuin saivat ”vapautuksen” siitä, miten asioista tulisi organisatorisesta ja laillisesta näkökulmasta vastata. Kokemuksien tutkimisessa olennaista on merkityksellistää haastateltavien todellisia tuntemuksia, joihin haastateltavat ovat suhteessa. Tunteet ilmenevätkin haastateltavien tajunnallisina kokemuksina. Olennaista on tunteiden ja kokemusten välinen suhde, joka ilmenee niin aitona kuin se vain on haastateltaville mahdollista. (Perttula 2005, 124, 149.)

### 4.3 Aineisto

Ennen varsinaisia yhteydenottoja haastatteluajkojen osalta hankimme haastatteluparini kanssa omat tutkimusluvut Tampereen kaupungilta. Tämän jälkeen aineiston keruu lähti liikkeelle ottaessamme yhteyttä haastatteluparini kanssa Tampereen kaupungin perhepalveluiden johtaviin sosiaalityöntekijöihin ja pyysimme heitä välittämään viestin eteenpäin, että tarvitsisimme haastateltavia.

Jokaiselta kolmelta perhepalveluiden asemalta ilmoittautui lopulta riittävä määrä työpareja. Työpareja oli jokaiselta kolmelta asemalta aina kaksi. Toteutimme haastattelut niin, että haastattelimme aina yhden työparin kerrallaan. Näin ollen toteutimme haastattelumme parihaastatteluina ryhmähaastattelun sijaan. Parihaastattelu voidaan nähdä ryhmähaastatteluun liittyvänä alalajina (Hirsijärvi & Hurme 2011, 61). Yksilö- ja ryhmähaastattelut tuottavat eriluontoista tietoa. Ryhmähaastatteluissa voi olla tavanomaista, että ryhmän dynamiikka, valtasuhteet ja rakenteet vaikuttavat siihen millaista aineistoa haastatteluista saadaan. (Alasuutari 2011, 153.) Tämä on kuitenkin täysin luonnollista yksilöiden ja ryhmien toimintaa tarkastellessa. Päädyimmekin parihaastatteluihin myös siitä syystä, että tutkimuksen kohteena oli kuitenkin työparityö, joten haastattelut tuntuivat näin ollen myös luontevalta toteuttaa työparien välisinä parihaastatteluina.

Sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työparihaastatteluja toteutimme yhteensä kuusi eli haastateltavia oli yhteensä kaksitoista. Haastattelut toteutettiin keväällä 2016 Tampereen kaupungin idän, etelän ja lännen perhepalveluissa. Ehtona työpareille oli, että heidän tuli olla työskennellyt aikaisemmin keskenään. Työskentelyhistorian pituus ja määrä sai kuitenkin vaihdella. Haastateltavista suurin osa oli sukupuoleltaan naisia. Haastateltavien työkokemus ja koulutustaustat olivat hyvin erilaisia. Haastateltaviin mahtui hyvin kokeneita sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia sekä haastateltavia, joilla ei ollut välttämättä aiempaa kokemusta lastensuojelutyöstä tai palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta ennen vuoden 2015 kevättä. Haastateltaville oli etukäteen ilmoitettu, että haastatteluaineisto tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkeistoon Tampere Praksis -sopimuksen mukaisesti, johon saimme haastateltavien suostumukset ja allekirjoitukset. Kaikki haastateltavista suostuivat tähän ja allekirjoittivat suostumuslomakkeet. Toimme haastateltaville haastatteluiden alussa esille, että mahdolliset työntekijöiden nimet ja muut tunnistetiedot anonymisoidaan tuloksista.

Työpareja ohjeistettiin sähköpostitse noin viikkoa ennen haastatteluita miettimään etukäteen esimerkiksi jokin dokumentti tai case työparityöstään, jossa heidän työparityöskentely on ollut onnistunutta ja/tai missä se ei ole välttämättä sujunut niin hyvin. Näin saimme varmistettua osittain sitä, etteivät haastattelut jääneet vain pintapuoliseksi keskusteluksi siitä, millaista työparityöskentely ja asiantuntijuus palvelutarpeen arvioinnissa ovat. Lisäksi olimme tuoneet ennen haastatteluita lähetetyssä sähköpostiviestissä esille, että haastattelun aikana on mahdollista käyttää aikajanapiirtämistä. Tämän tarkoituksena oli antaa työpareille mahdollisuus hahmottaa ja kuvantaa esimerkiksi piirtämällä kolmen kuukauden palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Lisäksi tämä aikajanakuva toimi haastatteluiden raamittajana, joka ikään kuin muistutti koko haastattelun ajan sitä mistä positioista tarkasteltuna olemme kiinnostuneita keräämään tietoa ja kokemuksia.

Olimme ohjeistaneet haastateltaville alussa, että aikajanaan saa halutessaan piirtää, merkitä tai muuten hahmotella palvelutarpeen työskentelyvaiheita. Kaikista kuudesta haastattelusta vain yksi työntekijä päätyi hieman sormella hahmottelemaan aikajanalle työskentelyä. Huomasimme jo ensimmäisten haastatteluiden jälkeen, ettei aikajanapiirtäminen saanut kovin vahvaa innostusta osakseen haastattelupareissa. Tämä saattoi johtua siitä, etteivät haastateltavat kokeneet kyseistä työskentelytapaa ominaiseksi tai siitä, ettemme olleet ohjeistaneet ja alustaneet esimerkiksi tarpeeksi tarkkaan sen mahdollista käyttötapaa. Olimme haastatteluparini kanssa mieltäneet aikajanapiirtämisen ehkä liian vapaavalintaiseksi seikaksi, joten emme välttämättä osanneet tarpeeksi motivoida haastateltavia. Näin ollen aikajanapiirtäminen jäi vapaaehtoiseksi vaiheeksi haastatteluissamme, mutta se pohjusti kuitenkin aina hyvin haastattelut alkuun.

Jokainen haastattelu oli pituudeltaan noin tunnin mittainen. Näin ollen litteroitavaa kertyi yhteensä reilut kuusi tuntia. Litteroinnit jaoimme haastatteluparini kanssa tasan. Litterointi osoittautui pian hyvin hitaaksi ja työlääksi vaiheeksi. Sovimme haastatteluparini kanssa siitä, kuinka tarkkaan litteroimme aineiston. Päädyimme siihen, ettemme litteroi haastatteluista täysin jokaista äännähdystä, hymähdystä ja taukoa, koska tämä ei olisi kuitenkaan palvellut analyysimenetelmiämme. Litteroinnin tarkkuus olisi ollut merkittävämmässä asemassa, mikäli olisimme analysoineet aineistosta työparien vuorovaikutusta haastattelutilanteissa (Tiittula & Ruusuvuori 2009, 16). Olennaista on, ettei litterointitarkkuuteen ole määritelty varsinaisia kriteerejä (Hirsijärvi & Hurme 2011, 139). Löysin netistä litterointia helpottavan ja nopeuttavan ohjelman nimeltä Express Scribe. Tämä ohjelma nopeutti huomattavasti litteroinnissa käyttämäni aikaa. Ohjelmalla pystyin säätämään

nauhoituksen etenemisnopeutta siten, että litterointi sujui huomattavasti tehokkaammin. On kuitenkin vaikea täysin hahmottaa, montako tuntia litterointiin kaiken kaikkiaan kului lopulta aikaa.

Litteroitua aineistoa kertyi kaiken kaikkiaan 89 sivua. Sovimme, että olen haastattelussa H1 ja haastatteluparini H2. Työparit ovat erotettavuuden johdosta merkittynä sitaattien lopussa alkukirjaimella eli sosiaalityöntekijän perässä on S -kirjain, ja ohjaajan sitaatin perässä on O -kirjain. Tämä on tutkimuksen kannalta olennainen tieto, koska se tuo näkyväksi eri asiantuntijataustojen puheenvuoroja haastatteluissa ja heidän kokemuksissa. Tutkimuksessa esillä olevat haastattelusitaatit kertovat siis aina sen, kumpi ammattikunnan edustajista on kyisen sitaatin tuottanut ja millä litteroidun haastatteluaineiston sivulla.

#### 4.4 Analyysin toteutus

Teemoittamisessa on yksinkertaisuudessaan kyse aineiston pelkistämisestä (Moilanen & Räihä 2007, 55). Olennaista teemoittamisessa on, ettei lopputuloksesta voi olla varma. Siinä painottuvat vahvasti itse teeman sisällöllisyys ja merkityksellisyys. Laadulliselle tutkimukselle lopputuloksen epävarmuus on ominaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Itselleni tämän sisäistäminen ja hahmottaminen tuntuivat aluksi hankalalta. Luin useita kertoja aineistoa läpi, tein muistiinpanoja ja erilaisia teemalistoja, jotta sain vahvemman käsityksen löytämistäni teemoista ja niiden merkityksistä. Kun aineistoa jaksoi käydä uudestaan ja uudestaan läpi, niin sen ydin ja pääteemat alkoivat lopulta hahmottua. Tämä on teemoittamisessa olennaista, koska tutkijan tulee löytää aineistosta sisällölliset teemat. Pelkästään aineistosta kerätyt yksittäiset kohdat eivät vielä sellaisenaan riitä. Aineistosta tulee siis löytää sen tuottamat varsinaiset merkitykset. (Moilanen & Räihä 2007, 55.)

Analyysin toteutustavaksi valikoitunut teemoittaminen alkoi jo ensimmäisten haastatteluiden jälkeen rakentua prosessinomaisesti lähes itsestään. Huomasin yhtenevyyksiä ja eroavaisuuksia, mitä pidemmälle haastattelut etenivät. Näin ollen jo ennen varsinaiseen aineiston analyysivaiheeseen pääsyä, minulle oli siis muodostunut jonkinlaisia kokonaisuusosia, joita olin pannut merkille haastatteluiden pohjalta. Tästä johtuen mielenkiintoni aineiston analysointia, ja sitä, mitä aineistosta

lopulta tulee löytymään, kasvoi pitkin matkaa. Teemoittaminen vahvistui entisestään aineistoa litteroidessa ja analyysivaiheen toteutuksen alkaessa.

Käytännössä teemoittamisen prosessi eteni kuitenkin aaltomaisesti varmuuden ja epävarmuuden rajapinnoilla. Olennaista teemoittamisessa onkin, ettei lopputuloksesta voi olla täysin varma. Siinä painottuvat vahvasti itse teeman sisällöllisyys ja merkityksellisyys. Laadulliselle tutkimukselle lopputuloksen epävarmuus on ominaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Itselleni tämän sisäistäminen ja hahmottaminen tuntuivat aluksi hankalalta. Luin useita kertoja aineistoa läpi, tein muistiinpanoja, alleviivauksia, merkitsin aineistoon erivärisiä muistilappuja yhtenevien teemojen mukaan, tein lisäksi erilaisia teemalistoja- sekä ajatuskarttoja, jotta sain kokonaisvaltaisemman käsityksen löytämistäni teemoista ja lopulta niiden merkityksistä. Teemoittamisen prosessivaiheesta kertyi tuhottoman paljon erilaisia muistilappuja ja piirroksia, mutta mielestäni ne toimivat hyvin läpi tutkimusprosessini ja hahmottivat kiteyttäen keskeisimmät löydökset.

Käytin aineistossani aineistolähtöistä lähestymistapaa. Aineistolähtöisyydessä on ominaista sen riippumattomuus aikaisemmista havainnoinneista, tiedoista tai teorioista. Tämä periaate kumpuaa siitä, ettei näillä tekijöillä tulisi olla painoarvoa itse analyysiä tehdessä, koska analyysi syntyy puhtaasti aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.) Analyysiä toteuttaessa oli olennaista kohdistaa painoarvo aineistosta kumpuavaan todellisuuteen jättäen syrjään omat ennakkotiedot tai oletukset tutkittavasta aiheesta. Aineistoa havainnoidaan kokonaisuutena, jolloin mahdollistuu aineistossa olevan logiikan rakentuminen. Tämä on olennaista aineistolähtöiselle lähestymistavalle. Tärkeää on myös löytää haastateltavien antamien merkitysten ydin, eikä pelkästään toistuvia teemoja. (Moilanen & Räihä 2007, 55.) Toistuvien teemojen löytäminen oli kuitenkin itselleni tärkeä lähtökohta tässä työvaiheessa. Lopullisten teemojen löydyttyä minulle alkoi muodostua syvempi käsitys, mitä teemat pitivät tutkimusorientaatiosta käsin tarkasteltuna sisällään.

#### 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy olennaisella tavalla tutkimuksen toteuttamisen järjestelmällisyys (Hirsijärvi & Hurme 2011, 185). Toteutimme haastattelumme yhtenäisellä linjalla haastatteluparini

kanssa. Vaikka litteroimme aineistot omilla tahoillamme, olimme ennalta sopineet litteroinnin tarkkuudesta ja yhtenevyydestä. Lisäksi olimme ennalta sopineet haastatteluiden etenemiseen vaikuttavista käytännön asioista, kuten missä vaiheessa haastatteluissa esitetään lisäkysymyksiä, kuinka teemat etenevät ja kuinka jätämme tilaa haastateltaville tuoda esille asioita, joita emme välttämättä olleet osanneet kysyä. Luotettavuuteen liittyy olennaisella tavalla myös se, että haastatteluaineistosta saatava tieto on perusteltu tutkimuksessa tarpeeksi kriittisesti. Luotettavuus ja kriittisyys ulottuvat tutkimusta tehdessä kaikkiin sen prosessivaiheisiin. (Pietarinen 1999, 6.)

Kerroimme haastateltaville niin sähköpostin välityksellä kuin myös vielä ennen varsinaisen haastattelun aloittamista, mistä aiheesta olemme keräämässä tietoa ja mihin aineistoa tullaan käyttämään sekä tallentamaan. Kerroimme, että haastatteluaineisto tallennetaan Tampereen kaupungin Praksis -sopimuksen mukaisesti Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Haastattelulupien saaminen kaupungilta ei siis koskenut vain meitä tutkimuksen tekijöitä, vaan se ulottui tutkimusetiikan mukaisesti myös haastateltaviin sekä haastattelulupien saamiseen aineistojen tallentamista varten (Tiittula & Ruusuvuori 2009, 18). Kerroimme aineiston tallentamisen syyt ja hyödyt haastateltaville. Toimimme myös esille, että haastateltavien tunnistetiedot anonymisoidaan ja haastattelut satunnaistetaan. Hyvään tutkimusetiikkaan ja luottamuksellisuuteen kuuluu olennaisella tavalla, että haastateltavat tietävät mihin he ovat osallistumassa ja mihin aineistoa käytetään (Tiittula & Ruusuvuori 2009, 17).

Haastatteluissa sovimme, ettei Tampereen kaupungin nimeä anonymisoida tutkimuksissamme, koska sille ei noussut haastatteluiden aikana aihetta. Kuten edellä on todettu, haastateltavien tunnistetietojen anonymisointi oli taas alusta asti sovittu, koska haastattelurungon kysymykset olivat kokemuksia korostavia sekä halusimme tarjota haastateltaville mahdollisuuden ottaa kantaa siten, että he saavat myös äänensä kuuluville. Mietimme erityisen huolellisesti niin haastatteluparini kuin ohjaajani kanssa, kuinka tutkimukseni haastateltavien tunnistamattomuus toteutetaan. Päädyimme siihen, että työparihaastatteluiden numeroinnit jätetään merkitsemättä ja vain koko haastatteluaineiston sivunumerot jätetään sitaateissa näkyviin. Näin pystyin todentamaan lähes 90 sivuisen litteroidun haastatteluaineistoni monipuolista käyttöä. Lisäksi, kuten edellä olen maininnutkin, jätin myös sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien S -ja O-alkukirjaimet näkyviin, jotta lukija tietää, kummasta ammattikunnan edustajasta on kyse. Tutkimustuloksia esittelevissä luvuissa on myös työparien yksittäisten sitaattien lisäksi sitaatteja vuoropuheluista haastateltavien kesken. Näitä vuoropuheluita lukija pystyy seuraamaan juuri aineiston sivunumeroinnin sekä S – ja O-kirjaimien loogisten



peräkkäisyyksien kautta. Näin ollen olen halunnut nostaa näkyväksi myös työparien välillä käytyjä aineistositaatteja vuoropuhelun merkeissä, koska katsoin sen olevan merkittävää työparihaastatteluiden näkökulmasta.

Tutkimusetiikka tarkoittaa yleisesti auki selitettynä ennalta ja yhdessä sovittuja pelisääntöjä tutkimuksen kohteen sekä osapuolten kesken. Tutkimusetiikan ydintä on tieteellisen käytännön noudattaminen jokaisessa tutkimusvaiheessa. Tutkimuseettinen toiminta sitoo ja velvoittaa yhtäläillä kaikkia tieteellisen tutkimuksen toteuttajia. Näin ollen voidaan todeta, että tutkimusetiikka koskettaa juuri kaikkia osapuolia. (Vilka 2005, 25.) Koe, että tutkimusprosessini erinäisissä vaiheissa on tärkeää noudattaa parhaalla mahdollisella tavalla hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvin valmisteltu pohjatyö auttoi ja kantoi pitkälti läpi erilaisten vaiheiden tutkimuksen tekemisessä.

## 5 ASiantuntijuus PERHEPALVELUISSA

Tässä luvussa esittelen tutkimustuloksiani. Tulosluku etenee siten, että aloitan vastaamalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni: Millaisena sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus näyttäytyy perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa? Haastatteluissa nousi sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuutta tarkastellessa erilaisia painotuksia asiantuntijuudessa, osaamisessa ja vahvuuksissa. Olen teemoittanut näitä tuloksia sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien haastatteluaineiston kokemuskäytännöiden kautta. Olen halunnut jättää suorissa viittauksissa näkyviin sen, kumpi työpareista, ohjaaja vai sosiaalityöntekijä, on kyseisen sitaatin tuottanut. Kyseessä on kuitenkin ollut työparihaastatteluita, joissa kaksi eri asiantuntijataustaa kohtaavat ja ennen kaikkea tulkitsevat omista kokemusmaailmoistaan haastattelun teemoja.

### 5.1 Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus

Sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työparihaastattelussa haastateltavat tuottivat ajatuksiaan ja kokemuksiaan siitä, millaisena he näkevät sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuuden palvelutarpeen

arvioinnissa. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus eroavat toisistaan. Erilaisuus ja erot eivät kuitenkaan ole täysin yksiselitteistä. Asiantuntijuuden eroihin vaikuttavat monesta eri tulosuunnasta riippuvat tekijät. Aineistosta nousi esille teemoja, joita tässä tulosluvussa seuraavaksi esitellen.

### 5.1.1 Prosessin johtaja

Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat nostivat esille muutamissa työparihaastatteluisa, että sosiaalityöntekijän asiantuntijuus perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa koetaan prosessin johtajana. Haastateltavat kokivat tämän juontavan juurensa lastensuojelun takaisista ajoista, jossa varsinkin vastuusosiaalityöntekijä johti selkeästi työskentelyprosessin eteenpäin viemistä. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat toivat esille, että prosessin johtajuuteen liittyy olennaisella tavalla myös sosiaalityöntekijällä oleva lain tuntemus. Varsinkin ohjaajat nostivat esille sitä, että he voivat tukeutua vaikeissa päätöksentekotilanteissa ja ongelmanratkaisuprosesseissa sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen. Ohjaajat toivat esille voivansa kääntyä sosiaalityöntekijätyöparinsa puoleen tilanteissa, joissa he kokevat esimerkiksi neuvottomuutta. Näkisin, että tämä kuvaa hyvin työparityöskentelylle olennaista luonnetta, koska työparit kokevat voivansa tukeutua toisiinsa. Tulkitsen myös, että tässä yhteydessä yhdessä rakennetun ratkaisun ja ymmärryksen löytyminen korostuu.

*.. Lastensuojelun puolella sä oot ollu niinkun prosessinjohtaja ja oot ollu semmonen ja onhan sosiaalityöntekijä edelleen semmonen prosessinjohtaja... (S/49)*

*No mä ainakin koen, että sosiaalityöntekijä tuntee paremmin lastensuojelulain kuin minä... Kyl mää sitä asiantuntijuutta kaipaas sosiaalityöntekijältä. Sit mä toivon, et sosiaalityöntekijä sanoo et juu näin tehdään... Ku tulee jotain vähän vakavampaa, niin siinä vaiheessa mulle tulee se epävarmuus, että mites tässä pitäiskään toimia. (O/83)*

Eräässä työparihaastattelussa ohjaaja ja sosiaalityöntekijä toivat yhteisesti esille sosiaalityöntekijän roolia arvointivaiheen eteenpäin viemisessä. Olennaiseksi tekijäksi nousi sosiaalityöntekijän vastuu prosessista, jossa veloitetaan sosiaalityöntekijää suunnittelemaan eteenpäin vietävää prosessia. Näen

tämän kuvaavan olennaisella tavalla työparityössä olevaa taakkaa, jota juuri sosiaalityöntekijä kantaa läpi koko palvelutarpeen arvioinnin. Sosiaalityöntekijän vastuu suhteessa ohjaajan vastuuseen tuotiin työparihaastattelussa selkeästi sosiaalityöntekijä ja ohjaajan kokemana esille. Työpari koki vastuun olevan luonteeltaan erilainen, koska sosiaalityöntekijä on ”päävastuullinen” prosessissa. Päävastuullisuus kumpuaa sosiaalityöntekijällä olevasta kelpoisuudesta, joka koettiin myöskin samalla asettavan työskentelyyn velvoitteita.

*Sosiaalityöntekijä on jollain tavalla se joka katotaan et on meillä se niinku vastuu siitä prosessista joka suunnittelee sitä et ehkä sit kantaa vastuuta siitä et se prosessi menee sillain, kun sen pitää mennä.. (S/23)*

*Sosiaalityöntekijällä pitää olla se niinku se punanen lanka hallussa et se on kuitenkin se päävastuullinen jos näin voi sanoa. (O/24)*

Seuraavaksi esille nostamassani lainatussa haastattelusitaatissa ohjaaja tuo esille mielenkiintoisen näkökulman palvelutarpeen arvioinnissa esiintyvään asiantuntijuuteen liittyen. Kuten edellä on jo tuotu esille, sosiaalityöntekijä nähdään prosessin johtajana ja päävastuullisena työparityöskentelyn prosesseissa. Ohjaaja tuo esille, että tunnetyölle ei välttämättä jää tarpeeksi tilaa sosiaalityöntekijän asiantuntijuusnäkökulmasta katsoen. Sosiaalityöntekijällä on ohjaajan kokeman mukaan työskentelyssä vastuullaan prosessin kokonaishallinta. Ohjaaja nostaa esille sitä, kapeuttaako tämä prosessin johtajan vastuu sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tunnetyön osalta. Samassa yhteydessä ohjaaja pohtii sosiaalityöntekijän työskentelyn olevan sosiaalityöntekijäjohtoista ja työn luonteeltaan järjestelmiin sekä lakiin perustuvaa. Tulkitsen näiden elementtien ikään kuin vastuuttavan huomattavasti enemmän sosiaalityöntekijän toimenkuvaa ja asiantuntijuutta suhteessa ohjaajaan. Tämän haastattelusitaatin pohjalta ohjaaja pohtii siis sitä, että kapeuttavatko näiden raamien hallitseminen sosiaalityöntekijän tunnetyömahdollisuutta selvitysprosessin aikana. Haastateltava katsoo kuitenkin tunnetyön olevan enemmän hänen osaamisaluettaan, koska sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on painottunut enemmän lakiin ja järjestelmiin.

*Todellakin sosiaalityöntekijä joutuu noista päivämääristä pitää huolta ja siitä prosessin kokonaishallinnasta.. Kyllä joissakin tapauksissa käy sillä tavalla, että saattaa, että minä ohjaajana*

*olen kuitenkin semmonen.. Miten mää sanosin.. Että mä teen enempi sitä tunnetyötä. Mutta jotenkin mä ajattelisin, että tunnetyö on enempi minun heiniäni.. Ehkä just johtuen siitä, et siin on tää tämmönen lakiin perustuva ja järjestelmiin perustuva kokonaishallinta on sosiaalityöntekijällä painottunut. (O/45)*

Edellä esille nostamani ohjaajan tuottama sitaatti työparityöhaastattelusta ilmentää sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden painottumista perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnin työparityössä. Haastatteluissa nousi esille selkeitä asiantuntijuuteen viittaavia painotuseroja juuri prosessin eteenpäin viemisen osalta. Tähän liittyvä vastuu heijasteli kuitenkin hieman tunnetyöhön liittyvää kaputumista sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tarkastellessa. Kapeutuminen nähtiin johtuvan siitä, että sosiaalityöntekijän on hallittava koko palvelutarpeen arviointi prosessina. Näin ollen tulkitsen, että ohjaajille voi ikään kuin vapautua mahdollisuus tehdä työtä enemmän tunnetyöpainotteisesti suhteessa sosiaalityöntekijään. Kuten edellä on tuotu esille, niin sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen kuuluu myös palvelutarpeen arvioinnissa työskentelyn vastuu sen eteenpäin viemisestä ja suunnittelusta. Olennaista on, ettei tunnetyöhön liittyvää tulosta voida kuitenkaan pitää absoluuttinen jakautuminen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työskentelyn välillä, vaan ennen kaikkea aineistosta esille nousseena painotuserona. Kuten edellä on tuotu esille, sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuudessa palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee eroja, mutta erot eivät kuitenkaan ole täysin yksiselitteisiä.

### 5.1.2 Vastuunkantaja

Sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuuden jakautumista haastateltavat kuvasivat niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien kokemana nousevan laeista ja sen tuomista määrityksistä. Molemmat ammattikunnan edustajat korostivat haastatteluissa vastuun olevan merkittävänä vedenjakajana eri ammattikunnan asiantuntijuuksia tarkastellessa. Olennaista haastatteluiden vastuukeskustelussa oli, että sosiaalityöntekijät ovat valmiita kantamaan vastuunsa ja tekevät sen ammattinsa puolesta siihen kuuluvalla tavalla. Vastuu voidaan kuitenkin kokea sosiaalityöntekijöiden mukaan taakkana ja raskaana elementtinä työssä. Vastuulla on kuitenkin toisenlainenkin puoli. Se on osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ja osa perhepalveluissa toteutettavaa työtä. Viranomaisvastuu kuuluu sosiaalityöntekijälle. Vastuun tuomat haasteet eivät välttämättä ole aina työskentelyssä

sosiaalityöntekijöiden mukaan miellyttävimpiä asioita, mutta ne ovat hyväksyttävä ja kannettava siitä huolimatta.

*Sosiaalityöntekijällä on lain mukaan se niinkun se viranomaisvastuu.. (S/21)*

*Sosiaalityöntekijän ammatillinen vastuu on mulla ja enkä mä halua sitä siirtää ohjaajalle ja.. Kannan sen niinkun ammattini puolesta mielelläni, tai se kuuluu mun työhön ja sillä selvä.. Ohjaajalla on tavallaan lupa olla ohjaaja.. Mutta kuitenkin lopulta ne on ne tietyt asiat mitkä kuuluu sosiaalityöntekijälle.. (S/35)*

Vastuun kantamiseen liittyy perhepalveluissa tehtävään työhön kiinteästi myös päätöksenteko. Tästä tuloksesta olivat yhtä mieltä niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajat. Haastatteluissa kävi ilmi, että päätöksentekoon liittyvät keskustelut ilmenisivät selkeästi ja yksiselitteisesti sitä, että päätöksentekovastuu on aina lopulta sosiaalityöntekijällä. Tämän kuvailtiin määrittyvän myöskin kelpoisuuden ja lain tuomien seikkojen seurauksena. Päätöksen lopullinen vastuu näyttäytyy sosiaalityöntekijälle myöskin teknisten toimien myötä. Haastateltavat korostivat myös tätä osa-aluetta kuvatessaan päätöksenteon ilmenemistä perhepalveluissa. Sosiaalityöntekijät tekevät teknisen työn kautta viralliset päätökset, jotka tallentuvat järjestelmään omalla nimellä. Väitän tässä yhteydessä oman lastensuojelutyön työkokemuksella, että teknisten työskentelytoimien voidaan nähdä lisäävän sanomattomassa mielessä sosiaalityöntekijöille ominaista päätäntä. Haastatteluissa korostui niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien kokemana, että työskentelymallit hakevat kuitenkin vielä uomiaan. Kuten seuraavaksi esille nostamissani sosiaalityöntekijöiden sitaateissa tuodaan esille, niin työskentelyssä saattaa olla useita sanomattomia sääntöjä ja seikkoja, mutta laki määrittää pitkälti kuitenkin työskentelyn olennaisimmat raamit ja reunaehdot.

*.. Sosiaalityöntekijällä on enemmän sitä päätäntä. Sosiaalityöntekijä ne päätökset tekee.. (S/35)*

*Varmaan noi sanomattomat säännöt on joo yks. Mut totta kai laki määrittää pitkälti. (S/84)*

Haluan nostaa esille erityisen mielenkiintoisen ja tärkeän puheenvuoron haastatteluiden pohjalta liittyen juuri vastuun kantamiseen palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuuksien yhdenmukaisuutta. Vastuukeskustelukaan ei ole perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa yksiselitteinen asia vaan tähän vaikuttaa haastatellun sosiaalityöntekijän mukaan myöskin työkokemus. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden vastuunkanto voidaan nähdä myös tilannesidonnaisena asiana. Olennaista on, ettei sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja sitä kautta laissa määritellyt seikat ole minkäänlainen tae vielä siitä, että sosiaalityöntekijä hahmottaisi ja hallitsisi kokonaistilanteen perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Olennaista on, että jokainen sosiaalityöntekijä on joskus ollut kokematon ensin työssään. Edellä esille nostettu sitaatti kuvastaa hyvin sitä, etteivät laki ja kelpoisuus ole myöskään absoluuttisia tekijöitä sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tarkastellessa. Sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa roolit ovat kääntyneet ja ohjaajalla on palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijälle mielletty osaaminen hallussa.

*Mä aattelen, et ku joskus meille tulee se uus sosiaalityöntekijä tohon, niin sit meillä saattaaki olla ohjaaja se jolla on enemmän tietotaitoa, kokemusta, kaikkee. Se voiki olla et se rooli kääntyy. Tai tavallaan siit tulee se, et ehkä se ohjaaja ottaa ehkä enemmän vastuuta ja osaa ehkä paremmin.*  
(S2/84)

Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden vastuun kantamiseen liittyy erinäisiä tekijöitä. Tämän voidaan nähdä kumpuavan pitkälti haastatteluiden perusteella sosiaalityöntekijän kelpoisuudesta. Kelpoisuuteen liittyy lain mukaan päätöksenteko ja vastuu. Näiden tekijöiden koettiin olevan niin sosiaalityöntekijän kuin ohjaajan kertomana haastatteluissa jatkuvasti sosiaalityöntekijän asiantuntijuudessa läsnä juuri työparityöstä tehdessä. Olennaista kuitenkin on, että tässäkin yhteydessä voidaan havaita haastatteluiden tulosten perusteella painotuseroja. Kokemuksen nähtiin liittyvän tähän vastuunkantoon sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta keskusteltaessa. Näin ollen tulkitsen, ettei sosiaalityöntekijän vastuunkantava asema ole aina täysin absoluuttinen perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnin työparityössä suhteessa ohjaajaan. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen ja vastuun kantamiseen liittyy myös työkokemuksen merkitys, mutta teknisten ja laillisten työskentelytoimien suorittamisen ei haastateltavien mukaan nähty missään vaiheessa väistyvän sosiaalityöntekijöiltä.

### 5.1.3 Uuden identiteetin omaksuja

Haastatteluissa useampi sosiaalityöntekijä nosti esille, että heille on tuottanut vaikeuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetistä irti päästäminen. Ennen organisaatiomuutosta sosiaalityöntekijät tekivät samaan aikaan niin selvitystyötä kuin avohuollon lastensuojelutyötä. Muutos kuitenkin eriytti avohuollon lastensuojelun ja palvelutarpeen arvioinnin. Tästä johtuen perhepalvelupuolelle siirtyneiden sosiaalityöntekijöiden työnkuva muuttui. Haastatteluiden pohjalta useampi sosiaalityöntekijä nosti esille sitä, että muutos jopa kapeutti heidän työskentelyään muuttuessaan selvitystyöhön painottuneeksi.

Pääsääntöisesti pitkään lastensuojelutyötä tehneet sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esille, että vanhasta lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetistä on ollut vaikeaa päästää irti. Uudenlainen työorientaatio vaatii sosiaalityöntekijöiden mukaan vielä vuodenkin jälkeen totuttelu-aikaa. Uudenlaisen työorientaation löytyminen on vaatinut heidän kertomansa mukaan ajatustyötä ja tietoisesti toteutettavaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetin häivytystyötä. Tulos on siinä mielessä mielenkiintoinen, että sosiaalityöntekijät omaavat hyvin erilaiset työskentelytaustat, minkä voidaan tulkita vaikuttavan tämän hetkiseen työskentelyyn. Sosiaalityöntekijän työkokemukseni pohjalta koen, että oman asiantuntijuuden muotoutuminen on pitkä ja merkittävä prosessi, joka useimmiten tapahtuu tiedostamatta ja jopa huomaamatta. Tästä johtuen työn murrosvaiheet ja työnkuvan uudelleen muotoutumiset sekä muuttumiset voivatkin olla merkittäviä asioita. Tulos uuden identiteetin omaksumisesta osoittaa kuinka oma asiantuntijuus saattaa olla hyvinkin itsestään selvä asia arjen työssä, kunnes kohdataan muutos. Osa haastateltavista sosiaalityöntekijöistä koki, että muutos on muovannut merkittävästi myös omaa asiantuntijuutta ja työidentiteettiä. Sosiaalityöntekijät pohtivat varsinkin sitä, että vanhoista työorientaatioista irti päästäminen ja niiden omaksuminen eivät välttämättä ole aivan itsestäänselvyksiä.

*Mä itse huomaan vieläkin vuoden jälkeenkin, että mul on niin pitkä lastensuojelukokemus et se lastensuojelun sosiaalityöntekijä elää mussa edelleen, jota mä yritän häivyttää mut se ei ole aina helppoa. (S/60)*

*Mun on ehkä ollut vähän vaikee päästä eroon siitä lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetistä. (S/32)*

Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetistä irti pääsemisen vaikeuden liittyvän kontrollin käsitteeseen. Kontrolli ja muutostyö ovat liittyneet olennaisella tavalla niin sosiaalityöhön kuin lastensuojelutyöhön jo pitkään (Raunio 2009, 59). Palvelutarpeen arviointeja tehdessä työskentelyorientaatio näyttää olevan haastatteluiden annin pohjalta erilainen kuin lastensuojelutyössä. Sosiaalityöntekijä kuvaa esille nostamassani sitaatissa oman työskentelynsä muuttuneen, koska kontrolli on ollut läsnä sosiaalityöntekijän työskentelyssä jo hyvin pitkään. Näin ollen varsinkin pitkään lastensuojelutyötä tehnyt sosiaalityöntekijä voi tulosten perusteella kokea oman asiantuntijuuden orientaation muuttuneen suhteessa kontrollin käsitteeseen. Palvelutarpeen arvioinnissa tehdään nimensä mukaan arviointia perheen ja lapsen tilanteesta. Haastateltavat korostivat, että tarkoituksena on hahmottaa kokonaistilannetta ja sitä kautta saada selville, mitkä palvelut ja tukitoimet olisivat juuri tämän perheen ja lapsen tilanteeseen parhaimmat. Olennaista uuden työskentelyorientaation löytymisessä onkin sosiaalityöntekijän kertoman mukaan se, mitä varten tätä tietoa halutaan perheen tilanteesta kerätä ja kartoittaa.

*Lastensuojelussa kun on enemmän sitä kontrollia... kun tekee palvelutarpeen selvitystä, niin se mun lastensuojelun sosiaalityöntekijä haluaa tietää kaiken mahdollisimman tarkkaan et ketä on tärkeitä ihmisiä, millai niinku näin sit et mitä varten mä kerään sitä tietoo. Keräänsä mä sitä, että asiakasta perhepalveluissa varten vai onko mun taustalla joku pieni lastensuojelun sosiaalityöntekijä... (S/60)*

Osassa haastatteluita kävi ilmi sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden ja identiteetin uudelleen muotoutumiseen liittyen se, että sosiaalityöntekijälle on tärkeää olla itse perillä siitä, mitä oma asiantuntijuus on. Näkisin haastatteluiden tulosten pohjalta, että olennaista tässä yhteydessä näyttää olevan se, että oma työnkuva ja asiantuntijuus tulisivat olla hyvin selvillä, koska sen voidaan nähdä olevan ikään kuin edellytys työskentelylle. Sosiaalityöntekijöille näyttäisi olevan tärkeää itse tietää ja tiedostaa miten, miksi, millä tavalla ja mitä varten he kartoittavat tietoa asiakkaiden tilanteista. Tulosten perusteella voidaan todeta, että varsinkin sosiaalityöntekijät olivat kokeneet organisatorisen muutoksen lisäksi myös muutoksen heidän omassa asiantuntijuudessaan. Siirtyminen perhepalveluiden sosiaalityöntekijäksi palvelutarpeen arviointeja ohjaajan kanssa tekemään on tulkintani mukaan muokannut uudenlaisella tavalla sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta.



Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden muodostuminen perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee haastateltavien työntekijöiden kokemusten pohjalta hyvin mielenkiintoisena kokonaisuutena. Kokoavasti voidaan todeta, että niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajat kuvasivat sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden koostuvan prosessin johtajuudesta, vastuun kantamisesta, päävastuullisuudesta, päätöksenteosta ja roolista arviointiprosessin eteenpäin viemisen osalta. Tähän sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen liittyy olennaisella tavalla haastateltavien kokemusten pohjalta varsinkin laki, määritykset ja kokoanistilanteen hallitseminen. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat käyttivät työparityö haastatteluissa mielenkiintoisia puheenvuoroja siitä, kuinka työkokemus voi muuttaa ja vaikuttaa sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden ilmenemiseen palvelutarpeen arvioinnissa. Merkittävän huomion esille nosti myös eräs haastattelun ohjaajista pohtiessaan tunnetyn kapeutumista sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden ilmenemisen ja painottumisen näkökulmasta palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ilmenee työparihaastatteluiden pohjalta kokoavasti todettuna punaisen langan kiinnipitäjänä.

## 5.2 Ohjaajan asiantuntijuus

Tämän tutkimuksen kannalta ohjaajien asiantuntijuus vaatii keskittyneitä tarkasteluita johtuen siitä, että ohjaajien mukaantulo on asia, joka on tuonut muutosta sosiaalityöntekijöiden työhön. Toki itse organisaatiomuutos ja pelkästään palvelutarpeen arviointiin keskittyvä työ on jo itsessään ollut merkittävä muutos, mutta sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin tehneet arviointi- ja selvitystyötä avohuollon lastensuojelutyön ohella. Merkittävää on siis ohjaajien mukaantulo sosiaalityöntekijöiden työpareiksi. Tässä luvussa tarkastellaan lähemmin haastateltavien kokemuksia ohjaajien asiantuntijuudesta.

### 5.2.1 Pikkusossu

Useammassa haastattelussa niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajat käyttivät ”pikkusossu” -käsitettä. Käsitettä käytettiin kuvaamaan ohjaajan roolia suhteessa sosiaalityöntekijään. Ohjaajan mukaantulo sosiaalityöntekijän työpariksi organisaatiomuutoksen myötä on kirvoittanut keskustelua työparien

dynamiikasta ja ennen kaikkea siitä, mikä on ohjaajan rooli suhteessa sosiaalityöntekijään. Tässä yhteydessä haastateltavat toivat puolin ja toisin keskusteluissa esille varsinkin palkkaeroja ja työn toimenkuvaa

Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että molemmat ammattikunnan edustajat tunnustavat ”pikkusossu” -termin ja suhteuttavat sitä sosiaalityöntekijän työnkuvaan. Ohjaajan työnkuva ei kuitenkaan ilmene täysin selkeänä palvelutarpeen arvioinnissa. Haastatteluiden perusteella ohjaajat pitävät kiinni omasta asiantuntijuudestaan ja työnkuvastaan jo palkkauksenkin johdosta. Ohjaajat toivat esille sitä, etteivät he suostu olemaan ”pikkusossuja” sosiaalityöntekijöiden rinnalla, vaan ovat selkeästi ajautuneet organisaatiomuutoksen myötä pohtimaan vahvasti omaa työnkuvaansa ja rooliaan palvelutarpeen arvioinnissa.

Seuraavat sosiaalityöntekijän ja ohjaajan samaisessa haastattelussa käydyt keskustelusiaitit aiheesta kuvaavat hyvin ohjaajan asiantuntijuuden selkiytymättömyyden ilmenemistä palvelutarpeen arvioinnissa. Ohjaajan ja sosiaalityöntekijän puheenvuoroilla käytiin keskustelua siitä, ettei ohjaajan palkalla haluta sosiaalityöntekijälle nimettyä vastuuta tai oikeuksia. Sosiaalityöntekijä kuvaa selkeästi esille tuoden sitä, kuinka työnkuvien rajat ovat selkiytymättömät sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä. Selkiytymättömyys on ajanut jopa sosiaalityöntekijän ja ohjaajan työnkuvien sekoittumiseen. Näkisin, että näiden kuvauksien pohjalta molempien ammattikunnan edustajien asiantuntijuus kaipaasi selkeämpää raamittamista palvelutarpeen arvioinnissa. Haastatteluiden pohjalta voin todeta, että ohjaajat ja sosiaalityöntekijät joutuvat itse tasapainoilemaan oman asiantuntijuuden ilmenemisen ja rajojen hahmottamisessa. Tämän voin nähdä johtuvan siitä, etteivät tulosten mukaan asiantuntijuuksien erot ja yhtäläisyydet palvelutarpeen arvioinnissa ole määritelty tarpeeksi selkeästi. Haastatteluiden mukaan niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajat tunnistivat pikkusossu-käsitteen ilmenemisen työyhteisössään.

*...Jos nyt ottaa palkkauksen, niin välillä tulee semmonen olo, että oonko mä tässä joku pikkusossu ja saan tosi nimellistä rahaa siitä palkakseni. Että kyllähän sekin niinkun vaikuttaa siihen, ettei ehkä haluakaan niin kauheesti niitä oikeuksia tällä palkalla. (O/82)*

*Mä aattelen, et jotenkin kun (ohjaajan nimi) käytti tätä sanaa ”pikkusossu”. Niin valitettavasti näin se menee. Meillä ei siis oo semmosta selkeätä rajaa et mikä on sosiaalityöntekijän työnkuva ja mikä on ohjaajan. Must tutnuu, et ne on ihan sekottunut. (S/84)*

Kuten edellä esitettyjen haastattelusitaattien annin pohjalta voidaan todeta, myöskin ohjaajien asiantuntijuus perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa hakee vielä uomiaan. Edellä tässä tutkimuksessa kuvattiin sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden ilmenemistä. Haastattelutulosten mukaan näyttäisi siltä, että myöskin ohjaajat kamppailevat oman asiantuntijuutensa selkiytymisen puitteissa. Niin ohjaajat kuin sosiaalityöntekijät nostivat esille sitä, että jos ohjaajien oletetaan tekevän yhtä vaativaa asiantuntijatyötä kuin sosiaalityöntekijöiden, niin tämän tulisi näkyä myöskin palkassa.

*... Et jos tehdään vähän enemmän tai vähän vaativampaa työtä, niin sit se nähtäis myös siinä palkkauksessa... (O/84)*

*... On puhuttu, et voiko ohjaajat tehdä työparina selvityksiä. Me ollaan oltu vähän sitä mieltä, et ei oikeestaan ehkä voi... Jotkut ohjaajat kokee et ei he välttämättä ees halua sellasta päätösvaltaa. (S/77)*

Haastatteluiden pohjalta voin todeta, että ohjaajien asiantuntijuuden tarkastelun kohdentuminen on kuitenkin painopisteeltään hieman erilainen. Erilaisuudella tarkoitan sitä, että ohjaajat näyttäisivät identifioivat omaa asiantuntijuuttaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tarkastelun kautta. Tähän liitettiin usein keskustelut palkkauksesta ja kuten edellä esille tuodusta lainauksesta voidaan huomata, tähän liitettiin usein myös päätöksenteko eli vastuu. Ohjaajat eivät halua ottaa sosiaalityöntekijöiden vastuuta osaksi työtään, koska vastuu on edellä esille tuodun mukaan raskasta kantaa, eikä se näy ohjaajien palkassakaan. Ohjaajat toivat esille myöskin sitä, kuinka he pystyvät itse rajaamaan omaa työnkuvaansa siten, että se tuntuu kuitenkin ohjaajan eikä sosiaalityöntekijän vastuutyöltä. Näin ollen väittäisin, ettei ohjaajienkaan työnkuva palvelutarpeen arvioinnissa ole organisaatiomuutoksen myötä vieläkään täysin selkiytynyt tai löytänyt varsinaisia uomiaan. Perhepalveluiden ohjaajat näyttävät tulosten pohjalta luovivan ja tasapainoilevan palvelutarpeen arvioinnissa työnjaollisten seikkojen äärellä.

### 5.2.2 Profiloitunut ohjaaja

Ohjaajien profiloituminen nousi hyvin vahvana tutkimustuloksena työparityöhaastatteluissa esille. Profiloitumisella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan ohjaajien suuntautumista ja osaamisen painottumista joihinkin tietynlaisiin osa-alueisiin, kuten vaikkapa erityistarpeiset lapset tai päihdevanhemmat. Ohjaajien keskittynyttä osaamista tuottivat monissa työparihaastatteluissa niin ohjaajat kuin sosiaalityöntekijät. Profiloituminen nähtiin nousevan ohjaajien aikaisemman työskentelyhistorian pohjalta. Lisäksi osaamista oli voitu haalia myös kohdennetun koulutuksen kautta ohjaajan omien intressien myötä. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että selkeästi eri asemilla on tunnistettu ohjaajien profiloituminen ja tätä kautta osaamisen anti itse palvelutarpeen arvioinnissa.

Haastateltavat tuottivat runsaasti sitä, kuinka jo lastensuojeluilmoitusta -tai pyyntöä ensisilmäyksellä lukiessa he saattoivat muodostaa käsitystä siitä, kuka ohjaajista olisi sosiaalityöntekijän työpariksi kyseiseen arviointiprosessiin kaikista osuvin valinta. Asemilla vallitsevat työtilanteet vaikuttavat myös tähän valikoitumiseen ja työparien muodostamiseen, mutta profiloituminen oli joka tapauksessa selkeää. Merkittävä huomio tulosten pohjalta oli myös se, että profiloituneiden ohjaajien myötä pystytään vastaamaan paremmin ja tehokkaammin asiakkaiden tarpeisiin ja tilanteisiin. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kuvasivat, että profiloituneiden ohjaajien asiantuntijuuden ansiosta asiakkaat saavat kohdennettua osaamista ja apua.

Olenainen tutkimustulos profiloituneiden ohjaajien osalta oli myös tunne siitä, että jotkin tietynlaiset asiakasperheet tuntuivat ohjaajista heti niin kutsutusti omalta. Tämä on olennainen tulos myös siinä mielessä, että tämä vahvistaa työn mielekkyyttä palvelutarpeen arvioinnissa. Osa ohjaajista tuotti haastatteluissa sitä, että tietynlaiset perheet tai asiakastapaukset voivat vahvasti profiloituneilla ohjaajilla tuntua vähemmän mielekkäiltä työskennellä, joten niin kutsutusti omaan profiiliin sopivat selvitykset voivat olla merkittäviä tekijöitä myöskin työssä pysymisen osalta.

*Mä aattelen mahdollisuutena ainakin ehdottomasti sen, että asiakas ehkä saa oikeanlaisemman tuen nyt kun on... Voidaan vähän miettiä just ku tulee joku ilmotus, et ketä näist ohjaajist sopis siihen. Kun*

*meil on päihdeosaajaa ja meil on näit ketkä on pitkään perheiden kans tehnyt perhetyötä. Sit ku näkee ilmoituksen sisällön, ni heti niinku voi arvioida et ”Toi vois kyl olla tässä hyvä”. (S/79)*

*Mä luulen et se on vähän kans just tapauskohtasta et miten kokee tai mistä tietää enemmän tai mul on ainaki ite ollu hirveen helppo lähtee just johonki pikkulapsijuttuihin, ku oon tehnyt sellasta työtä aiemmin ja vähän haastavampaa on ollu sit nää isommat lapset. (O/27)*

*...Onhan meilläkin selkeesti profiloituneita ohjaajia. Et yhdessä on päihdeosaamista, niin yleensä hän itse hakeutuu ja hänet yleensä nimetäänkin, jos on jotain päihde... Ja sitten taas sulla (ohjaajalla) on nepsypoijat... (S/9)*

Kuten edellä esille tulleista kummankin eri ammattikuntien edustajien sitaateista voidaan todeta, on profiloituminen asemasta riippumatta vahvaa. Työn monipuolisuuden voidaan nähdä saavan uusia ulottuvuuksia kohdennettujen osaajien myötä. Tämän voidaan todeta olevan tulosten pohjalta yksi konkreettisimmista muutoksista aikaisempaan, koska sosiaalityöntekijöillä ei ole välttämättä ollut mahdollisuutta esimerkiksi koulutuksen kautta profiloitua mihinkään varsinaiseen kohderyhmään opiskeluiden aikana. Haastateltavat tuottivat sitä, että ohjaajien koulutus on voinut hyvinkin mahdollistaa profiloitumisen. Lisäksi työparit pohtivat haastatteluissa myöskin sitä, että ohjaajien koulutus on ammattikorkeakoulussa sosiaalityöntekijöiden yliopistokoulutusta vähemmän ajallisesti kestävä, joten mahdollinen valmistumisen jälkeinen aika on voitu käyttää esimerkiksi kohdennettuun lisäkouluttautumiseen.

*Nii, et jotenkin ehkä ite mää aattelen, että se että ohjaajilla on aika paljon semmosta erilaista osaamista niinkun saattaa olla jotakin tämmösiä menetelmiä, en tarkota mitään korttileikkejä, mut se että se koulutus on vähän erilainen kun yliopisto... Me ollaan pystytty hyödyntää niinkun toinen toisemme ammattitaitoo... (S/54)*

Kuten edellä esille nostamassani sitaatista voidaan huomata, sosiaalityöntekijä tuo esille sitä, että molemmat ammattikunnan edustajat ovat voineet hyötyä toistensa osaamisesta. Lisäksi profiloitumiseen on voinut vaikuttaa myöskin aikaisemmat työkokemukset. Tämä korostui selkeästi ohjaajien osalta juuri opintojen aikaisen painopisteen kohdentamisen myötä. Tulosten pohjalta

voidaan päätellä, että kyseessä on vuorovaikutteinen, toinen toisiltaan oppiva työyhteisö, jossa osaamista ja ammattitaitoa jaetaan reflektoiden palvelutarpeen arvioinneissa. Haastatteluiden pohjalta näyttäisi siltä, että molemmat ammattikunnan edustajat ovat oppineet paljon erilaisia ammatillisia asioita toisiltaan. Aikaisemmin työskentelyä palvelutarpeen arvioinnissa toteutettiin kahden saman ammattikunnan edustajan kesken, joten muutos aikaisempaan näyttäisi haastavan ja monipuolistavan niin ohjaajien kuin sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta.

### 5.2.3 Kohtaaja

Haastatteluiden tulosten pohjalta kävi ilmi, että ohjaajat ovat tuoneet paljon uutta työparityöskentelyyn. Palvelutarpeen arvioinnin on kuvailtu olevan haastateltavien mukaan sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työpareina toteutettuna monipuolisempaa ja kattavampaa suhteessa asiakkaiden monimutkaistuviin ongelmiin. Ohjaajilla nähtiin olevan enemmän kokemusta asiakkaiden kohtaamisesta. Tulos on siinä mielessä mielenkiintoinen, että sosiaalityöntekijät kuitenkin tekevät ja ovat aina tehneet heidän työnkuvaansa kiinteästi kuuluvaa asiakastyötä. Oman sosiaalityöntekijän työkokemuksen pohjalta koen, että sosiaalialan asiakastyöhön kuuluu olennaisella tavalla kohtaaminen. On merkittävää pohtia haastattelutulosten pohjalta sitä, mistä sosiaalityöntekijän ja ohjaajan kohtaamistaitojen erot syntyvät. Asiaa on käsitelty aikaisemmin tässä tutkimuksessa jo sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tarkastellessa, mutta tunnetun kapeutumisen kautta palvelutarpeen arvioinnissa. Haastattelun pohjalta haluan korostaa, että tulosta kohtaamiseroista sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä ei voida pitää täysin absoluuttisena, koska on merkittävää tunnistaa jokaisen tekevän kuitenkin työtä omalla persoonallaan. Väitänkin, että myös sosiaalityöntekijöiltä löytyy vahvaa kohtaamisosaaamista. Tulosten mukaan kuitenkin ohjaajien suhde asiakkaiden kohtaamiseen nähtiin jollain tavalla ominaisempana. Seuraavaksi tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden ajatuksia ja kokemuksia aiheesta.

*... Musta tuntuu nyt kun sä (ohjaajan nimi) puhut, et jotenkin tää ohjaajatyöparin mukaantulo kuitenkin kun meidän ohjaajat on semmosista työyhteisöistä tullu, ja tietysti muutenkin ehkä enemmän just siihen kohtaamiseen.. niinkun heil on enemmän kokemusta siitä niin selkeesti musta tuntuu, että perheen lapset ja nuoret tulee jotenkin eri tavalla huomioiduiksi tapaamisissa. (S/36)*

*Mun täytyy sanoo... Tää on ehkä mun henkilökohtanen kokemus, että ohjaajan kans työskentelystä jotenkin ohjaajat... Ne on jotenkin ihmisläheisempiä, asiakasläheisempiä.. Ni mä huomaa, et ehkä niihin asiakkaihin saa jopa ohjaajan kans paremmin kontaktin kuin että on kaks sosiaalityöntekijää, jotka on niin sanotusti virkaihmissä... Tietysti kaikki on omanlaisii yksilöitä, mut huomaa, et he helpommin pääsee asiakast lähelle. Ne otteet on erilaiset. (S6/75)*

Edellä esille nostamieni sitaattien pohjalta on mielenkiintoista pohtia sitä, onko sosiaalityöntekijän ammattinimike jo sellainen historian juuriltaan, että se ikään kuin etäännyttää ja ottaa välimatkaa asiakkaaseen juuri kohtaamisen kautta tarkasteltuna. Sosiaalityöntekijän työhön on aina liittynyt vahvasti kontrollointi suhteessa asiakkaaseen, jota on vaikea tai ainakin haastavampi toteuttaa ilman tietynlaista etäisyyttä asiakkaaseen. (Raunio 2009, 70.) Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työkokemuksen kautta koen sen olevan tärkeää, että asiakkaat tulevat kohdatuiksi ja kuulluiksi omien asioidensa asiantuntijoina. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat nostivatkin haastatteluissa esille, että työ vaatii ehdottomasti tietynlaisia vuorovaikutustaitoja.

Seuraavassa esille tuodussa työparihaastattelussa käytiin mielenkiintoinen vuoropuhelu ohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä luottamuksellisesta suhteesta ja dialogista asiakastyössä palvelutarpeen arvioinnissa. Haastattelutyöpari tuotti yhdessä ajatusta siitä, että ohjaajilla on vahva osaaminen dialogin muodostamiseen. Kuten tiedetään, yliopisto ja ammattikorkeakoulu antavat erilaiset valmiudet oman asiantuntijuuden muodostumiseen ja työelämäosaamiseen. Sosiaalityön yliopisto-opintoihin kuuluu pääsääntöisesti ainakin kaksi erimittaista harjoittelua, jotka kartuttavat olennaisella tavalla käytännön työelämäosaamista sosiaalityön opiskelijoille jo opintojen aikana. Sosiaalityöntekijöiden koulutukseen ei yliopistossa sisälly kovinkaan suuressa määrin menetelmäosaamista, verrattuna esimerkiksi ammattikorkeakoulujen sosionomiopintoihin. Näin ollen sosiaalityöntekijät pääsevät työstämään tätä osa-aluetta vasta työelämään siirtymisen myötä. Lisäksi oma kokemukseni sosionomiopinoista verrattuna sosiaalityön yliopisto-opintoihin ovat jo painotuseroiltaan merkittäviä. Samaa kuvasivat myös haastatteluiden sosiaalityöntekijät ja ohjaajat. Koulutukset tuottavat erilaista asiantuntijuutta ja se ilmenee myös seuraavassa työparihaastattelun vuoropuhelussa.

*... Ohjaajan, sun läsnäolo tuo sen, että ei välttämättä tarvi pelkästään kysymys-vastaus –tyyppisesti, vaan voidaan myös keskustella vapaamminkin ja silti pystytään ottamaan ne tärkeät asiat esille siinä neuvottelussa. (S/7)*

*... Mun identiteetti on paljon sitä et mä yritän luoda semmosta luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, ja sitä dialogia... (O/8)*

*Ja toi on taas semmonen, mikä varmasti ohjaajilla on vahva toi dialogin muodostaminen. Jotenkin se suhde asiakkaaseen, jossa sosiaalityöntekijöillä on paljon oppimista. (S/8)*

Ohjaajien mukaantulo perhepalveluissa tehtävään työparityöhön on tuonut asiakkaiden kohtaamisen kannalta merkittävällä tavalla lisää ulottuvuuksia. Tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät ovat saaneet mahdollisuuden oppia uudenlaisen suhteen muodostamista asiakkaisiin muun muassa dialogisen työtavan kautta. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että dialogisuus on asiakastapaamisissa ilmennyt ainakin tietyissä työparityöskentelyissä aikaisempaa työparityömallia selkeämmin. Lisäksi painopiste ja orientaatio asiakastapaamisissa voidaan nähdä joissain työparityötilanteissa muuttuneen perinteisestä kysymys kysymys-vastaus -mallista vapaampaan keskustelun suuntaan. Tämä ei kuitenkaan ole merkinnyt sitä, ettei tärkeitä asioita tulisi käytyä neuvottelussa läpi. Näin ollen näkisin, että ohjaajien mukaantulo palvelutarpeen arviointeihin on tuonut työskentelyyn myöskin rentoutta ja uudenlaista suhteenmuodostamistapaa asiakkaisiin.

Kokoavasti ohjaajan asiantuntijuudesta palvelutarpeen arvioinnissa voidaan todeta, että haastateltavat kokivat sen ilmenevän suhteessa sosiaalityöntekijään ja varsinkin sosiaalityöntekijän kautta. Tämä ilmenee varsinkin niissä tilanteissa, jossa haastateltavat tuottivat runsaasti pikkusossu-käsitteen käyttämistä kuvatessaan omaa asiantuntijuuttaan palvelutarpeen arvioinnissa. Ohjaajien asiantuntijuuden voidaan todeta tämän tutkimuksen mukaan olevan vielä jollain tavalla melko selkiintymätöntä työnkuvaa tarkasteltaessa. Ohjaajien asiantuntijuus palvelutarpeen arvioinnissa ilmeni kuitenkin vahvasti profiloitumisen kautta. Näin ollen palvelutarpeen arvioinneissa on hyödynnettävissä ohjaajien kohdennettua asiantuntijuutta, jonka voidaan todeta monipuolistavan työparityöskentelyä. Lisäksi ohjaajilla koettiin olevan enemmän edellä esille tuota kohtaamisosaamista, jonka nähtiin kumpuavan varsinkin opintojen painotuseroista.



## 6 TYÖPARITYÖ PERHEPALVELUISSA

Tässä tutkimusluvussa esittelen toisen tutkimuskysymyksen tuloksia, jotka olen teemoitellut haastatteluaineistoni pohjalta. Toinen tutkimuskysymyksen on: Miten työparityö on jäsentynyt organisaatiomuutoksen myötä ja millaisena sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat työparityön? Organisaatiomuutos ja sen mukana tulleet uudistukset herättivät aineiston pohjalta paljon erilaisia tuntemuksia haastateltavissa. Lisäksi haastateltavien kokemukset sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työparityöskentelystä herättivät paljon myös mielenkiintoisia ajatuksia.

Työparityön muotoutuminen alkoi uuden sosiaalihuoltolain (SHL 2014/1301) astuessa voimaan keväällä 2015, jonka seurauksena Tampereen kaupunki kävi läpi organisaatiomuutoksen. Kuten edellä tässä tutkimuksessa on tuotu esille, Tampereen kaupungissa lastensuojelu ja perhepalvelut eriytyivät muutoksen myötä. Tästä johtuen palvelutarpeen arviointeja aloitettiin tekemään perhepalveluiden puolella lastensuojelupuolen jatkaessa lastensuojelulain (LSL 417/2007) alaista toimintaa. Perhepalvelut kuuluvat uuteen sosiaalihuoltolakiin (SHL 2014/1301). Sosiaalityöntekijä-ohjaaja -työparityön voidaan katsoa saaneen Tampereen kaupungilla alkusykäyksen juuri organisaatiomuutoksen myötä. Organisaatiomuutos ja työn uudelleen jäsentyminen herättivät paljon erilaisia tuntemuksia tutkimuksen haastateltavissa. Seuraavaksi esittelen lähemmin näitä tuntemuksia tutkimuskysymyksen kautta.

### 6.1 Organisaation muutoskritiikki

Haastatteluissa niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajat esittivät runsaasti ja myös hyvin suorasti kritiikkiä rakennemuutoksen läpiviemisen osalta. Monet työntekijät toivat yhtäläisesti esille kokemuksiaan muutoksen läpiviemistyylistä hyvinkin kriittiseen sävyyn. Osa haastatteluun osallistuneista työntekijöistä pohti kyseenalaistavaan sävyyn myöskin sitä, onko oma työpaikka välttämättä oikea juuri kyseisessä kaupungissa. Samassa yhteydessä muutamat haastateltavista nostivat siis esille jopa lähtöajatuksia Tampereen kaupungin perhepalvelutyöstä. Tulos on merkittävä ja mielenkiintoinen, koska myöskin oman sosiaalityön työkokemuksen kautta olen huomannut, kuinka kentällä työskenteleviä työntekijöitä ei välttämättä kuunnella riittävästi, vaikka heihin

uudistukset vaikuttavat yleensä kaikista merkittävimmin. Seuraavaksi nostan esille lähemmin haastateltavien ajatuksia rakennemuutoksen läpiviemiskokemuksista.

*Mun täytyy myöntää, et silloin kun tää muutos tuli, ni kyllä mä mietin, et herranen aika tätä kaupungin touhuu. Ku täällä kaikki muuttuu hetkessä ja nopeesti kauheen hyvin asioita valmistelematta, niin siinä kyllä täytyy myöntää, kyllä mä välillä mietin sitä, että onko tää Tampere oikeesti mun työpaikka. (S/74)*

*... Jotenkin koin niitä muiden työntekijöitten, tai heidän tunteidensa kautta sitä muutosta, joka sitten tuli ilmeisesti aika hallitsemattomasti. Tai sellanen kuva mulle jäi, että vanhoilla työntekijöillä oli semmonen... Semmosia niin kun hyvin negatiivisia tunteita siinä muutoksessa. (S/1)*

*Joo, se tuli niin kun vauhdilla, hirvittävällä vauhdilla ja tahdilla se niinku et se ois voitu ehkä näin jälkikäteen tehdä vähän hitaammassa muodossa, mut mä en tiedä oliko siinä Tampereella joku kunnianhimo olla Suomen ykkönen. Niinku monessa muussakin asiassa... (O/1)*

Kuten ensimmäisestä sosiaalityöntekijän tuottamasta sitaatista ja toisesta työparien haastattelun aikaisesta vuoropuhelusta voidaan todeta, muutos koettiin nopeana ja hallitsemattomana. On olennaista huomioda, että asemille tuli muutoksen myötä myös täysin uusia työntekijöitä, jotka eivät olleet aikaisemmin tehneet palvelutarpeen arviointityötä. Tämä ei poistanut kuitenkaan sitä, että muutoksen tuomat tuntemukset olivat ilmeisen selvästi valloillaan työyhteisössä, koska ne olivat selkeästi havaittavissa myöskin negatiivisina tuntemuksina uusienkin työntekijöiden keskuudessa. Niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajatkin esittivät haastatteluissa hyvin suorasti ja jopa tunteikkaasti omia kokemuksiaan siitä, mitä muutos heissä oli herättänyt. Kuten edellä esille nostamistani haastateltavien kokemuksista voidaan todeta, on muutoksen läpivieminen ollut työntekijöiden kokemana hallitsematonta ja valmistelematonta. Tämä on merkittävä ja mielenkiintoinen tulos, koska se nostaa näkyväksi työntekijöiden aitoja tuntemuksia organisaatiomuutoksen herättämistä tunteista työyhteisössä ja yksilötasolla.

Haastatteluiden pohjalta ilmeni, että sosiaalityöntekijät ja ohjaajat olivat käyneet joitakin koulutuksia uudesta sosiaalihuoltolaista ja tulevasta organisaatiomuutoksesta. Lisäksi muutoksesta oli keskusteltu

työyhteisön kesken. Käytännön tasolla muutos ei kuitenkaan sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kokemana ollut tarpeeksi loppuun asti mietitty. Työntekijät olisivat kaivanneet varsinkin erityistä huomion kiinnittämistä siihen, millainen työnkuvan jakautuminen tulee organisaatiomuutoksen jälkeen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä olemaan. Useammat haastateltavat toivat esille, ettei heille ollut annettu oikeastaan minkäänlaisia ohjeita siitä, kuinka organisaatiomuutoksen jälkeen tulisi alkaa työskennellä uusien ammattikunnan edustajien kanssa. Haastateltavat olisivat kaivanneet jotain jäsennellympää työnkuvien selkiyttämistä sen sijaan, että he ovat organisaatiomuutoksen jälkeen muovanneet itse omat työnkuvansa palvelutarpeen arvioinneissa työparien kesken.

*Nii kauheen pintapuolistahan se oli et me käytiin niit jotain koulutuksia uudesta sosiaalihuoltolaista mut eihä tavallaa tätä organisaatiomuutosta ehkä niinkun sil tavalla oltu kauheesti suunniteltu niinku sen työnteon näkökulmast et joo tiedettetiin et me aletaan tekee palvelutarpeen arviointeja ja me saadaan ohjaajat tänne meille töypareiksi, mut sit se käytännössä meni niin et ne ohjajaat niinku tuli tänne ja istuttii ja ihmeteltiin et täs on meijän tiimi ja ruvetaan tekee yhdessä töitä, ettei sitä tavallaan mitenkään siel organisaatiossa oltu mietitty et miten työ sit jatkossa ohjaaja-sosiaalityöntekijän välillä toteutuu tai mikä on kummankin tehtävä ettei mitään työnkuvia oltu luotu missään organisaation taholla et me ollaa niitä nyt täällä vuosi tässä mietitty ja se työ on muovautunut tekemisen kautta eikä niin et joku ois kertonut meille tai et joku muu jostain kunnasta ois tullut kertomaan et miten on tehty tai miten sitten et tällain tää on mennyt. (S/48)*

*...Mulla oli pikkasen semmonen kyyninenkin asenne, että onks tää tämmönen Keisarin uudet vaatteet –juttu vai onks keisarilla vaatteita ollenkaan. (O/31)*

Kuten edellä olen nostanut haastateltavien kokemuksien perusteella esille, kritiikkiä esitettiin varsinkin työnkuvan jakautumisen osalta. Työntekijät kokivat, etteivät heidän työnkuvansa olleet enää selkeitä muutoksen myötä. Tämä aiheutti negatiivisia tuntemuksia ja myöskin hämmennystä. Työntekijät olisivat toivoneet selkeämmät reunaehdot ja raamit palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen. Näin ollen haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että organisaatiomuutoksen läpivieminen koettiin perhepalveluissa sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kokemana suurelta osin hallitsemattomana, nopeana ja jopa työpaikasta lähtöajatuksia herättävänä. Tämä on ollut merkittävässä määrin vaikuttamassa siihen, että organisaatiomuutoksesta puhuttiin kriittiseen sävyyn lähes jokaisessa haastattelussa kummankin ammattikunnan edustajan tuottamana.

### 6.1.1 Muutoksen jälkeinen sitoutuminen työhön

Merkittävänä tuloksena haastatteluaineistosta nousi teema, jossa korostui työhön sitoutuminen muutoksen jälkeisessä työssä. Organisaatiomuutoksen jälkeinen sitoutuminen työhön vaihteli asemien ja työntekijöiden välillä paljon sen mukaan olivatko työntekijät päässeet siirtymään ja muutoksen jälkeen joko avohuollon lastensuojelutyön puolelle vai perhepalveluiden puolelle. Haastatteluissa ilmeni, että muutoksen myötä kaikkien työntekijöiden toiveita ei välttämättä oltu voitu täysin totuttaa. Työntekijöistä riippuen valinta siitä, kummalle puolelle (perhepalvelut vai lastensuojelu) olisi halunnut työskentelemään, oli saattanut olla vaikean päätöksen takana tai hyvinkin helposti tiedettävissä. Nämä seikat ilmenivät haastatteluissa selkeästi niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien kokemana. Nostan aluksi esille työntekijöiden kokemuksia muutoksen jälkeisestä työhön sitoutumisesta vasta-argumenttien muodossa.

*Omalta kohdalta voin sanoa, että mun toive olis ollu päästä silloin lastensuojelunpuolelle, et mä olisin jäänyt sinne, koska tietysti lastensuojelun asiakkaiden kanssa oli pitkään ollu ja jotenkin koin et se ois ollu ehkä enemmän mulle ominaista työtä. (S/72)*

*Ensimmäistä kertaa mä olen itse miettinyt, koskas mä pääsen eläkkeelle, koska edellinen työni oli niinkun enemmän kun leipätyö... Nyt mä koen olevani vähän enemmän leipätyössä kaheksasta neljään. (O/61)*

*Mut sitte kaikki ei päässyt mihin halusivat, niin se aiheutti silloin organisaatiomuutoksen aikaa pientä, pientä mikskä sitä nyt sanois (naurua) haastetta. (O/18)*

Lainatuissa haastateltujen sitaateissa tulee selkeästi esille se, kuinka työntekijät ovat kokeneet työhön sitoutumisen jopa haasteelliseksi, koska muutoksen jälkeinen työnkuva on saattanut muuttua niin merkittävällä tavalla, että siihen asettuminen on vienyt aikaa ja uudelleen orientoitumista. Haastateltavat kertoivat, että osittain uuteen työnkuvaan asettuminen palvelutarpeen arvioinnissa on voinut tuntua itselle jopa ajoittain luonnottomalta. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kuvasivat runsaasti sitä, että muutoksen keskellä on jouduttu uudistamaan ja muovaamaan uudella tavalla työssä esille

tulevia asioita. Nämä uudelleen jäsentelyt eivät välttämättä kuitenkaan haastateltavien mukaan olleet täysin sellaisia, että kaikkien työntekijöiden toiveet ja halut olisi pystytty muutoksen läpiviemisen rajoissa täyttämään. Kuitenkin muutoksen tuomat tuntemukset ovat olleet niin selkeitä, että ne ovat olleet aistittavissa työyhteisössä ja ilmapiirissä. Muutoksen aiheuttamia sitoutumisvaikeuksia esiintyi niin sosiaalityöntekijöillä kuin ohjaajilla. Näin ollen tulosten pohjalta voidaan todeta, että osa sosiaalityöntekijöistä ja ohjaajista koki työhön sitoutumisen muutoksen jälkeisessä työssä haasteellisenä.

Tutkimukseni tuloksissa ilmeni myös organisaatiomuutoksen jälkeisinä tuntemuksina positiivisuuden kokemuksia työhön sitoutumiseen liittyen. On merkittävää tuoda esille, että muutoksen jälkeinen sitoutuminen työhön ei ollut aineiston pohjalta pelkästään negatiivista. Aineistosta nousi esille myös muutoksen tuottamia myönteisiä argumentteja perhepalveluiden työssä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kokemana. Seuraavaksi esille nostamissani työparihaastatteluiden lainauksissa voidaan huomata selkeästi muutoksen jälkeisen työhön sitoutumisen lisääntyneen. Monet työntekijät pääsivät muutoksen jälkeen haluamalleen puolelle eli perhepalveluihin työskentelemään. Tämä ilmeni selkeästi toisten työntekijöiden työhön sitoutumista vahvistavana tekijänä. Näin ollen näiden kokemusten myötä muutoksen voidaan nähdä jopa lisänneen työssä viihtymistä ja jaksamista.

*... Tulin ilosin mielin ja hyvin sitoutuneena kun pääsi siis sinne minne halusi. (O/49)*

*No itelle ehkä semmost helpotusta tai jotenkin omat fiilikset oli kauheen positiiviset... Jotenkin mää koin siinä kohtaan, et mä pääsin tänne perhepalveluitten puolelle ja koin, et se antaa sit jotenkin uutta ammatillisesti... (S/48)*

*Ööö, ei se ainakaan heikentävästi oo, ehkä parantanutkin, koska mä koin et mun tarttee saada jotakin uutta ja mä oon sitä mieltä et tää perhepalvelu oli just se muutos, mitä mä halusinkin. (S/61)*

Monet sosiaalityöntekijät kuin ohjaajatkin kokivat muutoksen olleen juuri sellainen asia, mitä he olivat odottaneet ja kaivanneet työrintamalla. Osa työntekijöistä nosti esille, että he kokevat saavansa uutta muutoksen myötä myös ammatillisesti, koska työnkuva muuttui muutoksen myötä merkittävällä tavalla. Muutos oli suurimmaksi osaksi haastateltavien osalta ollut positiivinen ja palvelutarpeen

arviointeja ryhdyttiin tekemään työhön sitoutumista parantavin ottein. Heidän toiveensa toteutumisen myötä he kokivat saaneensa lisää työskentelymotivaatiota.

Tutkimuksen tulosten perusteella on olennaista nostaa esille, että muutoksen jälkeiseen sitoutumiseen työssä vaikutti merkittäväällä tavalla haastateltavien työhön uudelleen sijoittuminen. Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että työhön sitoutuminen muutoksen jälkeen oli suuressa määrin riippuvainen siitä, oliko kyseinen työntekijä päässyt organisaatiomuutoksen läpiviemisen johdosta haluamalleen avohuollon lastensuojelutyön puolelle vai perhepalveluihin. Haastateltavien tuntemukset ja kokemukset olivat siis täysin sidoksissa joko negatiivisina tai positiivisina tunteina juuri tähän edellä esitettyyn työssä uudelleen sijoittumisen teemaan. Tulos on merkittävä, koska tulkitsen haastateltavien esille nostamien tuntemusten olleen organisaatiomuutoksen aikana ja jälkeen niin merkittäviä, että koko työyhteisö on voinut aistia ja tuntea nämä muutoksen jälkeiset työhön sitoutumiskokemukset.

#### 6.1.2 Keskeneräisyys ja kehittämiskohdat

Haastatteluiden pohjalta kävi suuressa määrin ilmi, että työparityön muotoutuminen perhepalveluissa on vielä melko keskeneräisessä vaiheessa. Muutoksen tuomien käytänteiden ja varsinkin työparityön muotoutuminen näyttäisi olevan vielä melko murrosvaiheessa. Seuraava esille nostamani työparikeskustelu on suora lainaus sosiaalityöntekijän ja ohjaajan vuoropuhelu keskeneräisyyden ja kehittämiskohtien teemasta. Sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia oli pyydetty haastatteluissamme miettimään uuden työparityömallin mahdollisuuksia ja haasteita. Puheenvuoroissa käy hyvin kuvaavasti ilmi työparityön muotoutumisen keskeneräisyys palvelutarpeen arvioinnissa työntekijöiden kokemana.

*Mahdollisuuksiahan varmasti vaikka kuinka paljon, mutta haasteitahan me tietenkin ollaan pohdittu ja nostettu esille, niin tulee nyt heti ensimmäisenä mieleen se, että varmaan molemmat ammattikunnat kokee jollain tasolla sellasta yksinäisyyttä tässä työparityöskentelyssä. Tai kun historia on se, että ollaan totuttu työskentelemään oman ammattikunnan kanssa, ni molemmilla on jossain kohdin sellasta, että ois kiva että siinä oiskin saman ammattikunnan edustaja työparina. Tai tukena. (S/10)*

*Toi on aika... Siis ohjaajilla on... Oon monen kanssa jutellu, että niissä ohjaustöissä... Ne tehtiin ennen vanhaan työparina aina. Nythän tehdään sitä ihan samaa yksin. Ja niinku just tos äsken puhuttiin, että toki me ollaan työparina siinäkin, mut sitten se toisen ohjaajan... Se on se tapa aika sitten taas sitä toista työkuultuuria. (O/11)*

*Ihan sama ku sosiaalityöntekijän kanssa tulee keskusteltua... Sitä on vaikea edes kuvailla, et mikä se on, et miks pitäis olla just saman ammattikunnan edustaja, mutta jotenkin varmaan se ainaki historiaan liittyen, että sitä tehdään sieltä omasta positioista sitä työtä. Se on vähä eri ohjaajalla ja sosiaalityöntekijällä. (S/11)*

*Kyl mä aattelen, et nää on näitä isoja kysymyksiä. Semmosia niinku kysymysmerkillä tällä hetkellä. Tää on ainaki yks semmonen, jota pohditaan ja mietitään, joka ei oo vielä löytäny semmosta... Tai siinä pitäis... Emmä tiedä. Voiks sitä sitten, vai pysyys se semmosena vähän tässä rakenteessa ja systeemissä. Sehän voi olla, ettei siihen löydykään vastausta. Siinä pitäis muuttaa jotain muuta. (O/11)*

Edellä esille tuodussa vuoropuhelussa käy ilmi ammattikuntien yksinäisyyden tunne perhepalveluiden palvelutarpeen arviointityössä. Yksinäisyyden tunne kumpuaa varsinkin aikaisemmasta tottumuksesta, tavoista ja työhistoriasta, johon liittyvät olennaisella tavalla työskenteleminen oman ammattikunnan edustajan kanssa. Lisäksi työparin keskustelussa nostettiin esille eri ammattikunnan edustajien työkuultuuri ja työskentelyn positio. Haastateltavat tuottivat suuressa määrin myös sitä, että sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien koulutuksen painotuserot tulevat tässä yhteydessä esille työskennellessä eri ammattikunnan edustajan työparina. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että näiden kahden eri asiantuntijuuden jäsentymisen ja uomien löytyminen palvelutarpeen arvioinnissa on vielä osittain melko kesken. On kuitenkin olennaista huomioida, että näiden kahden eri asiantuntijuuden yhdistymisen voidaan nähdä olevan myös mahdollisuus, kunhan muutosvaihe on asettunut. Haastatteluiden pohjalta ilmeni selkeästi, että totuttujen käytänteiden muuttaminen voi olla hankalaa ja muutokseen tottuminen vie aikaa. Seuraava sosiaalityöntekijän ja ohjaajan vuoropuhelu työparihaastattelussa puolestaan kuvaa selkeästi sitä, että työparityö perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa ei vielä ole täysin jäsentynyt tai löytänyt vakiintuneita työskentelymuotojaan.

*Nii emmä tiää.. Ohan tää vielä aika alkutekijöissä. Mä mietin, et ehkä sitä vois vähän paremmin jotenkin vielä jäsentää jotenki (S/25)*

*Joo just sitä (O/25)*

Edellä esille tuotu työparien vuoropuhelu ilmentää työparien toivetta siitä, että työlle toivottaisiin selkeämpää jäsentymistä työparien kesken. Haastateltavat toivat esille, että väljien toimintamallien ja tapojen puuttuminen luo epäselvyyden tunnetta työssä. Tästä johtuen työskentelyä voi olla hanakala hallita. Työparit tuottivat runsaasti haastatteluissa kaipaavansa selkeämpää jäsentelyä sen suhteen, mitkä osa-alueet kuuluvat eri ammattikunnan edustajille nyt toteutettavassa työparityössä palvelutarpeen arvioinnissa. Muutoksen jälkeinen vaihe on kuitenkin haastatteluaineiston pohjalta vasta muotoutumassa, joten haastateltavat tuottivat myös sitä, että väljien jäsentelyiden kautta on jätetty myös vapautta työntekijöille itse muovata työtä oman näköiseksi. Seuraavassa esille nostamassani sitaatissa ohjaaja pohtii juuri sitä, että työssä tulisi olla jäsennellympää selkeyttä eri ammattikuntien välillä, koska ohjaaja joutuu pohtimaan työskentelyn raamien puuttumisen takia toisten varpaille astumista palvelutarpeen arviointityössä.

*Mä aattelen, et seki selkeys... Et olis molemmilla vähä selvillä se. Enkä mä tarkota, et ne ois semmosia kiveen kirjoitettuja, et me voidaan itte niitä... Mut et ois jonkinmoiset raamit, jonka sisällä voitais toimia. Ja sit se, että joskus vähän tuntuu, että astuuko jonkun varpaille. (O/82)*

Edellä esitetty sitaatti kuvaa olennaisella tavalla palvelutarpeen arvioinnissa toteutettavan työparityön keskeneräisyyttä ja kehittämiskohtaa. Työparityölle tulisi haastatteluiden pohjalta löytyä enemmän suuntaa antavia raameja, jotta työnjaolliset asiat ovat selkeämmät työpareille. Tällä ei tarkoiteta sitä, etteikö työskentelyä ja siinä vallitsevia työkäytänteitä voitaisi tilanteiden mukaan olla valmiita uudelleen pohtimaan ja muovaamaan, mutta selkeyden puuttuminen uudessa työparityömallissa oli ilmeisellä tavalla läsnä työparityöhaastatteluissa työntekijöiden kokemina.

Haastatellut kuvasivat, että selkeyden puute työparityön työnjaollisissa asioissa aiheutti myös epävarmuutta työparien välillä. Epävarmuus kumpusi juuri sellaisista tekijöistä, joissa ohjaajat ja



sosiaalityöntekijät joutuivat käyttämään omaa harkintaa erilaisissa ja muuttuvissa asiakastilanteissa. Näkisin, ettei toiminta työparien välillä ole välttämättä työnjaollisesta näkökulmasta täysin automatisoitunutta, koska työparit joutuivat pohtimaan sitä, mitkä asiat kuuluvat omiin vastuukenttiin. Näin ollen voidaan todeta, että selkeämmät raamit työparityöskentelyssä voisivat taata myöskin tehokkaamman ja jouhevamman työskentelyn, koska aikaa ei kulisi siihen, että työntekijät joutuvat pohtimaan kenen tulisi hoitaa mahdollisesti mikäkin tehtävä. Lisäksi viimeisinpää ohjaajan sitaattia myötäillen selkeämmät raamit, joissa olisi myös joustovaraa, voisivat poistaa työparityössä epävarmuuden tunnetta työnjaollisista näkökulmista katsoen.

Tutkimukseni pohjalta voidaan kokoavasti todeta työparityötä perhepalveluissa tarkastellessa, että haastateltavat esittivät suuressa määrin hyvin suoraa kritiikkiä organisaatiomuutoksen läpiviemistä koskien. Perhepalveluiden sosiaalityöntekijät ja ohjaajat tuottivat haastatteluiden pohjalta muutoksen toteutuneen hyvin hallitsemattomasti ja nopeasti. Haastateltavat toivat yhteisesti esille, että olisivat kaivanneet jäsennellympää valmistelua ennen muutoksen toteutumista. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työhön sitoutumisen voidaan todeta olleen pitkälti sidoksissa siihen, olivatko työntekijöiden toiveet toteutuneet työn uudelleen jäsentymisen osalta kunkin työntekijän kohdalla. Tutkimukseni tulosten pohjalta voidaan myös todeta, että työparityö perhepalveluissa nostatti monissa haastatelluissa yksinäisyyden tunnetta nykyisen työparityömallin tiimoilta. Yksinäisyyden tunne työparityössä kumpusi erilaisesta työkuulttuurista sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kesken. Tähän liittyi olennaisella tavalla työskentelytavat ja työpositiot joihin eri ammattikunnan edustajat olivat aikaisemman työskentelyhistoriansa pohjalta tottuneet.

## 6.2 Työparityön luonne

### 6.2.1. Arviointi interventiona

Tutkimuksessani nousi haastatteluiden pohjalta vahvasti niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien tuottamana esille, että perhepalveluiden kolmen kuukauden palvelutarpeen arviointivaihe voi joissakin tilanteissa hyvinkin olla asiakkaiden elämäntilanteessa riittävä tuki jo sellaisenaan. Näin ollen palvelutarpeen arvioinnin voidaan nähdä toimivan jo tarkoituksenmukaisena tukena ja interventiona joidenkin perheiden tilanteissa. Interventiolla tarkoitetaan ihmisen ja yhteiskunnan

vuorovaikutuksessa esiintyvien ongelmien väliin tulevaa toimintaa poikkeuksellisissa tilanteissa (Raunio 2009, 58).

Seuraavaksi nostan esille suoria lainauksia haastatteluiden aikana syntyneistä ajatuksista niin sosiaalityöntekijöiden kuin ohjaajien tuottaman siitä, kuinka tärkeänä työvaiheena perhepalveluissa palvelutarpeen arviointi nähdään. Haastatteluissa tuotettiin runsaasti kummankin asiantuntijataustan edustajan tiimoilta palvelutarpeen arvioinnin tärkeyttä juuri sen interventiona toimimisen näkökulmasta.

*... Mä uskon siihen, ja oli aikasempaakin kokemusta, ja nyt tän vuoden kokemuksella, että kun joskus se selvitysaika auttaa ratkaisemaan ne vaikeudet minkä vuoks meille on tullut selityksiä. (S/60)*

*Ja sit se interventio voi olla jo se (palvelutarpeen arviointi), et ei tarvitakaan muuta. Et siinä on vähän ajatuksena sekin, et selvityksen aikana saatas jo se asia muuttumaan. Et sitten ei tarvis enää asiakkuutta eikä mitään tukee. (O/76)*

*Vaikka puhutaan arvioinnista, ni onhan tääkin itsessään jo tavallaan semmonen työmuoto. Että jo parhaimmillaan ei muuta puuttumista tarvita. Et se on kolme kuukautta, jonka aikana ehditään työskennellä sen verran, että ei tarvii sosiaalihuoltolain tai varsinkaan lastensuojelulain mukaista asiakkuutta. (S/12)*

*Mä koen sen vielä jotenkin.. Tärkeämpänä sen, että ja hyvänä sen, että nyt niin kun pääsee tekee tätä palvelutarpeen arviointeja. Et näin sen tärkeenä osana sit yleisesti sitä lastensuojelutyötä, et tää on tärkeä työvaihe. (S/19)*

Kuten edellä esille tuoduista sitaateista voidaan huomata, pitävät niin sosiaalityöntekijät kuin ohjaajatkin palvelutarpeen arviointia tärkeänä työvaiheena. Työvaihe voi sellaisenaan jo tarjota riittävästi ratkaisuja, tukea ja apua perheiden tilanteisiin. Palvelutarpeen arvioinnin nähdään olevan myöskin työmuoto. Haastateltavat näkivät sen liittyvän myös olennaisella tavalla lastensuojelutyöhön. Näin ollen voidaan todeta, että palvelutarpeen arviointi ei ole irrallinen työvaihe

vaan kiinteä osa lastensuojelutyötä, joka voi parhaimmillaan tarjota jo riittävän tuen asiakkaiden tilanteisiin.

Tätä tärkeää työvaihetta avaa ja ilmentää myöskin seuraavat esille nostamani ohjaajan ja sosiaalityöntekijän sitaatit haastatteluista. Työntekijät kokivat, että he ovat kaivanneet juuri organisaatiomuutoksen myötä vakiintunutta työskentelymallia eli perhepalveluissa tehtävää palvelutarpeen arviointia varsinkin siitä syystä, että he pääsevät työssään keskittymään ja siirtämään fokuksensa juuri tähän yhteen ja kohdennettuun työvaiheeseen.

*Mutta nyt ku meillä fokus on se, niin must tuntuu, et heilläki on enemmän aikaa perehtyä ja kokee sen, et tää on se työ mitä tehää. Mä aattelen, et se on ollu varmaan semmonen mahdollisuus. Must se, et kaikilla on se sama fokus ja keskitytään siihen ja miten nää perheet tulis mahdollisimman hyvin autetuks. Että tää selvitys tehään hyvin ja ne saa varhaisemman tuen tai jotenki näin. Että niitä ei sitten tulisi uudestaan (selvitykseen) tai tarvisi sitte enää lastensuojelua. Näitä semmosia hienoja ajatuksia. (O/79)*

*... Jotenki ajateltiin et ois hyvä et se tehtäisiin laajemmin tää työmuoto, niin se vois ehkä onnistuakin.. Mut toiveena oli että pääsis jotenkin keskittyy paremmin. Se oli mulle jotenkin semmonen toive, et pääsisi keskittyy niinkun johonkin asiaan just tähän palvelutarpeen arviointiin paremmin... (S/18)*

Edellä esitetyt sitaatit kuvaavat haastateltavien kokemuksien pohjalta tärkeään työvaiheeseen keskittymisen perimmäistä ajatusta. Muutos on ollut tarpeen ja jopa toivottava, jotta työntekijät voivat kokea saavansa kokonaisvaltaisemmin paneutua yhteen työvaiheeseen kerralla ja tätä kautta saada kohdennetusti autettua perheitä. On olennaista huomioida, ettei arviointi interventiona ole pelkästään hyväksi havaittu työmuoto vaan myös merkittävä uudistus työparityötä ajatellen. Arvioinnin toteutuminen intervention tavoin perheen ja/tai lapsen tilanteessa on työmuotona merkittävänä.

Palvelutarpeen arviointi sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välillä on mahdollistanut prosessinomaisen työskentelyn ja keskittymisen meneillään olevan tilanteen kannalta. Haastatteluiden pohjalta kävi ilmi, että kummatkin ammattikunnan edustajat täydentävät toisiaan ja asiantuntijuudet pääsevät esille nykyisen mallin mukaisessa työparityössä. Työparityömalli on mahdollistanut sen, että arviointivaihe

voi todella toimia myös interventionomaisesti perheiden tilanteissa. Lähes jokaisessa työparihaastattelussa ohjaajat ja sosiaalityöntekijät toivat esille sitä, kuinka hyvänä asiana he pitävät, että ohjaajat voivat irrottautua myös perheiden kanssa työskentelyyn aivan eri tavalla, kuin sosiaalityöntekijä–sosiaalityöntekijä–työparityössä. Näin ollen voidaan todeta, että uudistuneen työparityömallin kannalta tämä merkitsee yhä monimutkaistuvien asiakastilanteiden kohdennetumpaa hallintaa. Arviointien toteuttamiseen pystytään sosiaalityöntekijän ja ohjaajan työmarimallilla keskittymään aivan eri fokuksella kuin aikaisemmin. Tulos on merkittävä myöskin siinä mielessä, että sen voidaan nähdä toteutuneen onnistuneesti. Haastateltavat korostivat juuriperehtymisajan ja fokusoitumisen kautta muutoksen olleen toimiva.

### 6.2.2 Edistävät ja estävät tekijät

Haastatteluissa sosiaalityöntekijöiltä ja ohjaajilta kysyttiin myös työparityötä edistäviä ja estäviä tekijöitä. Työntekijät kertoivat omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan niin nykyisen työkokemuksen kuin aikaisempien kokemustensa kautta edistäviä ja estäviä tekijöitä työparityössä. Olennaista oli tarkastella sitä, minkälaiset tekijät muovaavat työparityön luonnetta ja ilmenemistä. Seuraavaksi esille nostamani työparihaastattelun vuoropuhelu sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välillä kuvaa hyvin kokoavasti sitä, minkälaisia ajatuksia myöskin muut haastateltavat toivat teemaa käsiteltäessä esille.

*No kyllä varmaan mä aattelen että se semmonen niinku avoimin mielin suhtautuminen edistää ja taas niinkun versus sitten et jos ollaan kauheest kiinni jossain tiettyssä jutussa ni se varmaan vaikeuttaa et kyllähän tää vaatii semmosta niinku tilanantajua sillä lailla. (O/50)*

*Sit mä jotenkin aattelen ettei meil oo ikinä ollu täällä semmosta ilmapiiriä että niinkun me ajateltaisiin, me koetaan toisemme tasavertaisina työpareina semmonen mä nään et voisi estää jotakin jos jotenkin mä kokisin jos mul on työparina vaan ohjaaja et sitku mä tarviin jtn kunnollista asiantuntijuutta ni sit mä otan sosiaalityöntekijän ku taas jotenkin me ei niinku me arvostetaan toinen toistemme asiantuntijuutta ne on ihan hiukan erilaisia mut jotenkin se asiantuntijuus on kiinnittynyttä me jotenkin nähdään et meillä kummallakin on jotain annettavaa siihen vaikka me saatetaan tulla*

*eritulokulmista siihen tilanteeseen mikä sit taas johtuu siitä ammatistakin et jotenkin sit semmonen edistävä on semmone et meil on aina ollu täällä siis jotenkin hyvä semmonen tekemisen meininki että ei oo semmosia mitään henkilöjuttuja. (S/50)*

Edellä esitetystä ohjaajan ja sosiaalityöntekijän vuoropuhelusta voidaan todeta, että työntekijöiden tulee olla valmiita joustamaan ja olemaan avoimin mielin, jotta työskentelyn edellytykset pääsevät täyttymään. Lisäksi edellä esille tulleesta vuoropuhelusta voidaan todeta, että työparityön edellytyksenä ohjaaja korosti tilannetajun omaamista työssä. Sosiaalityöntekijä taas toi esille, että tasavertaisuus on yksi merkittävimmistä työparityön edellytyksistä. Kummankin ammattikunnan edustajan asiantuntijuus on tunnustettava ja koettava yhtä oikeanlaiseksi kuin saman ammattikunnan edustajan osaaminen. Haastatteluiden pohjalta voin kokoavasti todeta, että työparityössä arvostus ja toisen kunnioitus on oltava läsnä palvelutarpeen arvioinnissa tehtävässä työparityössä ohjaajan ja sosiaalityöntekijän kesken. Näiden tekijöiden voidaan katsoa tulosten pohjalta olevan merkittävässä roolissa osana sujuvaa työparityötä.

*Ehkä estää on ne semmottet vanhat kaavat se on varmaan se mitä mä koen enemmän, mutta mä nään taas sen että tässä on kaikki niinkun opetellut heittäytymään ja opettelevat koska se on siinä ja se että tää moniosaaminen tässä näissä pareissa mitä täs on ja ihmisissä ni se on suunnaton mahdollisuus ja etu. (O/62)*

Edellä esille nostamastani ohjaajan puheenvuorosta voidaan todeta, että vanhoihin kaavoihin jumiutuminen oli yksi työparityötä estävistä tekijöistä. Ohjaaja kuvasi sitä, kuinka kaikkien on ollut opeteltava heittäytymään työn uudelleen muotoutuessa. Lisäksi useissa haastatteluissa muutkin työntekijät korostivat sitä, että juuri heittäytymisen kautta uusien asioiden omaksuminen omassa työskentelyssä mahdollistuu. Työparit korostivat runsaasti myös sitä, että he ovat havainneet työyhteisönsä muodostuvan moniosaavista asiantuntijoista. Lähes poikkeuksetta tätä asiaa pidettiin kautta linjan mahdollisuutena ja etuna työparityölle. Työparit korostivat myös uuden oppimisen työparityön kautta omassa työssä viihtymisen ja jaksamisen näkökulmasta positiivisena asiana. Työparit kokivat myös saavansa kaipaamansa vaihtelua työparien vaihtuvuuden ja erilaisen osaamisen kautta palvelutarpeen arvioinnissa.

Kohta esille nostamassani lainauksessa ohjaajan ja sosiaalityöntekijän vuoropuhelussa työpari pohti työparityön luonnetta edistävänä tekijänä luottamuksen merkitystä. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että työparien välillä täytyy olla luottamusta. Onnistuneen työparityön edellytyksenä on, että eri asiantuntijuudet voivat keskenään luottaa toinen toistensa osaamiseen ja siihen, että varsinkin yhteistyö toimii. Tämä koettiin olevan useissa haastatteluissa tärkeää, koska työparityössä on olennaista vastuunjakaminen, joka määrittelee pitkälti työskentelyn sujuvuutta. Työparityön osapuolten on oltava toistensa tavoitettavissa ja omalta osaltaan viettävä palvelutarpeen arviointiprosessia eteenpäin.

Seuraavassa vuoropuhelussa sosiaalityöntekijä ja ohjaaja pohtivat myös työparityötä estäviä tekijöitä hypoteettisessa mielessä. Pohdinta on ollut paikallaan, koska työpareja on ohjeistettu vapaaseen ajatusten ja kokemusten esille tuomiseen haastatteluissa. Mielestäni on olennaista nostaa esille myös hypoteettisessa mielessä tuotetut pohdinnat työparien kesken siitä, mitkä tekijät voisivat estää työparien työskentelyä, koska suurimmassa osassa haastatteluja työpareilla oli havaittavissa hankaluuksia nostaa esille konkreettisia työparityötä estäviä tekijöitä.

*No, ainaki edistää se, että luottaa siihen työpariin ja sen osaamiseen. Ja siihen, että tiedät, että sä voit kääntyä hänen puoleensa, ja olla tavoitettavissa ja saatavissa. Mä aattelen, et se on niinkun mikä voi ainaki edistää. Mikä voi sitten estää... Ehkä jos me lähetään liikaa miettimään sitä työskentelyä näitten titteleitten mukaan, niin se voi olla se... Mun mielestä ehkä este. (O/74)*

*Joo mä mietin kans tota edistämistä. Varmaan joo se luottamus, ja toisen tunteminen edistää sitä työparityöskentelyä. Emmääkkä toho estämiseks... Siis ehkä no työparityöskentelyyn mä aattelin, et jos täs nyt tarkotetaan sosiaalityöntekijä-ohjaaja -paria, niin mietin et voisko se ehkä joskus tulla sit esteeks, et huomaakin, että jokin asiakastilanne on liian vaativa sille työparille, et siin ois sit ehkä hyvä olla kaks sosiaalityöntekijää. Se vois olla, mut sellast ei oo siis meillä tapahtunut. Mut voisin aatella, et jos tulis oikee hankala (tilanne), et ois lähteny ohjaajan kanssa tekeen, sit ehkä vois... Et pitääkö tässä vaihtaa työparia, et me ei kahestaan tätä pystytä nyt hoitaan (S/74)*

Edellä esille kuvailtu tilanne oli siis hypoteettinen pohdinta työparityötä estävästä, tai ainakin työparityötä uudelleen muokkaavasta, tilanteesta jota ei kyseisellä asemalla ollut kuitenkaan

haastattelun mukaan tapahtunut. Tilannetta oli kuitenkin pohdittu työparityötä estävänä tekijänä sosiaalityöntekijän ja ohjaajan kesken juuri konkreettisen esimerkin kautta.

Haastatteluiden mukaan työparityöskentelyyn vaikuttaa myös työparien keskeinen tuntemus. Haastateltavat pohtivat kokoavasti sitä, että itselle vieraamman työparin kanssa työskentely voi aluksi olla toisen asiantuntijuuden, osaamisen ja persoonan tunnustelua. Vaihtuvien sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kautta työparityöskentelyn koettiin saavan osakseen erilaisia sävyjä ja syvyyksiä. Vaikka työparityöskentelyssä kohtaavatkin erilaiset asiantuntijuudet, niin haastateltavat kokivat, että työskentelyn selkeys tulisi olla osapuolten välillä tiedossa. Näin taataan työparityöskentelyn onnistuminen myös asiakkaan edunmukaisesti. Tämä on myös edellytys työpareille mielekkään työskentelyn toteutumiseksi. Lisäksi sosiaalityöntekijät ja ohjaajat tuottivat yhteisesti sitä, että työparien tulee tietää ja tiedostaa yhteiset päämäärät ja tavoitteet työskentelylle.

Tässä työparityötä edistävien ja estävien tekijöiden viimeisessä osuudessa nostan esille sosiaalityöntekijän ja ohjaajan vuoropuhelun, jossa ilmenee olennaisella tavalla konkreettinen esimerkki työparityötä estävästä tekijästä, tai ainakin sitä merkittävällä tavalla hidastavasta tekijästä. Haastattelutyöparien välisessä keskustelussa ilmeni useaan otteeseen käytännön työssä jatkuvasti esillä oleva haaste, joka estää palvelutarpeen arvioinnin käynnistävää ja eteenpäin vievää työskentelyä työparien kesken.

*Mää mietin haasteena ehkä se, ku meillähän ei oo... Me ei olla niinkun tiivis työpari. Et meillähän on siis aina... Voi olla eri ohjaaja ja eri sosiaalityöntekijä... Ehkä se aikojen löytäminen on semmonen, mikä nousee ainoona haasteena aina mieleen, että miten niitä kalentereita saa täytetty sen työparin kanssa. Että mistä löytyy aika. (S/39)*

*Nii, elikkä tää kolme kuukautta, nii siitä menee jo runsas kuukausi ennen ku ruvetaan saaman sitä ensimmäistäkään aikaa, ensimmäistäkään tapaamista. Nii siin on aika lyhyt aika sitte... (O/39)*

*Tietysti pyritään siihen, että ekaan kuukauteen sisältyis, mutta ei välttämättä aina löydy. (S/39)*

*Ei aina, kun jos tulee yks tai pari peruuntumista siihen aluksi. (O/39)*

*Nii, no sitte on menny jo kaks kuukautta. (S/39)*

Edellä esille tulleesta työparien vuoropuhelusta käy ilmi hyvin käytännön työn toteutuksen haasteita. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, ettei estävät ja haasteita työparityöskentelyyn tuovat tekijät ole aina alussa esille nostamani henkilöstöseikat, vaan ennen kaikkea konkreettiset tekijät arjen palvelutarpeen arviointityössä. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat tuottivat useissa haastatteluissa enemmän tai vähemmän sitä, että työparityöskentelyä voi konkreettisesti estää se, ettei saada riittävän jouhevasti mahdutettua palvelutarpeen arvioinnin aikapuitteissa tapaamisaikoja. Syyt voivat olla työparien jo valmiiksi ruuhkaantuneissa kalentereissa tai asiakaslähtöisissä syissä. Aikataululliset seikat kuitenkin hankaloittavat merkittäväällä tavalla työparityön toteutumista palvelutarpeen arvioinnissa, koska kolme kuukautta on lyhyt aika erityisesti silloin, kun sovittuja aikoja joudutaan perumaan.

Kokoavasti työparityön luonnetta tarkasteltaessa voidaan todeta, että työparityö sosiaalityöntekijän ja ohjaajan toteuttamana toimii asiakkaiden tarpeisiin kohdennetulla tavalla vastaavana. Työparityö kaipaa vielä haastateltujen työntekijöiden kokemusten perusteella lisää jäsentymistä. Palvelutarpeen arvioinnin koetaan kuitenkin toimivan jopa interventiona, joten nykyinen työparityömalli nähdään perhepalveluissa tutkimukseni mukaan tärkeänä työmuotona. Lisäksi nykyisen työparityömallin koetaan olevan sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kesken olennainen työvaihe, joka kuuluu merkittäväällä tavalla lastensuojelutyöhön. Työparityössä esiintyy haastatteluaineiston perusteella eräänlaisia käytännöntasoon liittyviä estäviä tekijöitä. On olennaista nostaa esille, että työparien kokemukset työparityön luonteesta ovat pitkälti kuitenkin hyvin positiivisia. Työparit ovat havainneet ja nostaneet esille haastatteluissa omassa työskentelyssään tasavertaisuuteen ja toisen kunnioittamiseen liittyviä ilmentymiä. Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että nykyinen työparityömalli tukee hyvin asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Nykyisellä työparityömallilla koetaan tutkimukseni pohjalta todettuna vastaamaan tehokkaasti haastaviinkin asiakastilanteisiin ja työntekijät kokevat työskentelynsä olevan toimivaa. Työskentelyn toimivuuden nähdään kumpuavan varsinkin siitä, että organisaatiomuutoksen myötä sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat saavansa keskittyä palvelutarpeen arviointityöhön. Näin ollen



voidaan todeta, että työskentelyfokuksen painopisteen kohdentaminen palvelutarpeen arviointityöhön on ollut keskeinen tekijä työparityön muotoutumisessa.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa tarkastelun keskipisteenä on kevään 2015 organisaatiomuutoksen alulle saattamat uudistukset Tampereen kaupungin perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimuksessa lähdettiin etsimään kahteen eri tutkimuskysymykseen vastauksia. Ensimmäinen tutkimuskysymyksen liittyi sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuuden näkyväksi tekemiseen perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Organisaatiomuutoksen myötä yliopistotutkinnon suorittaneet sosiaalityöntekijät saivat työpareikseen ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet ohjaajat. Toinen tutkimuskysymyksen liittyi työparityön jäsentymiseen organisaatiomuutoksen myötä ja kuinka työparityö tällä hetkellä uuden mallin saattamana koettiin. Tutkimuksen kannalta olennaista oli haastateltavien työparien kokemusten esille nostaminen edellä esille tuotujen tutkimuskysymysten valossa.

Lähdin kartoittamaan vastauksia tutkimuskysymyksiini aineistosta esille nousseiden teemojen kautta. Asiantuntijuusteema nousi työparityöhaastattelussa mielenkiintoisella tavalla esille. Tästä johtuen koin entistä olennaisemmaksi tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuuden painottumista palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimusprosessin edetessä löysin lisää haastatteluiden pohjalta nousevia teemoja. Organisaatiomuutos ja uudella tavalla vakiintunut työparityömalli nousivat myös mielenkiintoisina näkyväksi tekemisenkohteina tutkimuksessani. Tässä luvussa on tarkoituksena käsitellä kokoavasti tutkimuksen keskeiset tulokset keskeisten käsitteiden ja näkökulmien kautta. Nämä keskeiset käsitteet ovat asiantuntijuus, organisaatiomuutos ja työparityö.

Tutkimuksessani nousi asiantuntijuutta tarkasteltaessa esille, ettei sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuus ole perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa yksiselitteinen asia. Sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus näyttäytyy kuitenkin palvelutarpeen arviointiprosessissa erilaisina. Erilaisuus kumpuaa asiantuntijuudessa ilmenemien painotuserojen kautta. Ohjaajilla katsottiin asiantuntijuuden painottuvan enemmän kohtaamiseen ja kohdennettuun osaamiseen, jota tässä tutkimuksessa käsitellään profiloitumiskäsitteen kautta. Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden painotusero suhteessa ohjaajiin ilmenee varsinkin prosessinjohtajuuden ja vastuun kantamisen kautta. Lisäksi sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden määrittäminen nähtiin kumpuavan myös juridisista lähtökohdista.

Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta sosiaalityöntekijän ja ohjaajan toimivan hyvässä synergiassa kahden eri asiantuntijataustan yhdistymisen myötä. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien

asiantuntijuuksien yhdistyminen yhteisen työskentelyn kautta tuottaa monipuolista ja hyvin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa työskentelyä perhepalveluissa. Anneli Pohjola (2007, 17) on tuonut esille asiantuntemusalueiden vaihtelun olevan keskeinen osa asiantuntijuutta. Näkemys on yhdensuuntainen tutkimukseni kanssa. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuus palvelutarpeen arvioinnissa muodostavat työparityömallin, jossa yhdistyvät niin yksilönäkökulmasta kuin yhteiskunnallisesta orientaatiosta toteutettava työparityö. Monipuolisen työotteen johdosta asiantuntijuudet pystyivät yhdessä vastaamaan tehokkaammin perheiden moninaisiin tilanteisiin (Amason 1995, 21).

Karvinen-Niinikoski ja kumppanit (2005) selvittivät suomalaisen sosiaalityön ammattikäytäntöjä sekä asiantuntijuuden suuntia kehittymisen ja rakenteiden kautta. Raportissa havaittiin, että vaikka työtyytyväisyys onkin keskimäärin hyvällä tasolla niin työn puitteissa, resursoinnissa ja kehittämiskäytännöissä olisi paranteamisen varaa. Raportin mukaan yhdeksi sosiaalityön olennaisimmaksi kehittämiskohteeksi nousi maisteritason koulutuksen saaneiden ja ammattikorkeakoulutason tutkinnon suorittaneiden työntekijöiden työnjaon ratkaiseminen. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 3 - 4, 9.) Tämä on merkittävä tulos siinä mielessä, että eri koulutustasojen omaavien työntekijöiden työnjaolliset asiat ovat olleet jo tämänkin raportin valossa esillä melko pitkään. Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että myös perhepalveluiden työntekijät toivovat selkeämpää ja yhdenmukaisempaa linjaa työkäytännöissä. Tulos mukailee myös Peltosen (2009) väitöskirjassa havaittuja työnjaollisia seikkoja hoitajien ja lääkäreiden kesken. Eri ammattikunnan edustajien työnjako ilmenee perusterveydenhuollon kentällä Peltosen (2009) mukaan moniulotteisena ilmiönä. Tulos on yhtenevä perhepalveluiden sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien asiantuntijuutta tarkastellessa, koska tutkimukseni mukaan työparien asiantuntijuus ei ole yksiselitteinen asia. Peltonen (2009) toteaaakin yhtenevästi, että lääkäreiden ja hoitajien työnjaon määrittely yksiselitteisesti on mahdotonta.

Lopputulena tutkimuksessani asiantuntijuuteen liittyen voidaan päätellä kahden eri asiantuntijuuden olevan perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välistä kykyä sovittaa työskentelyään niin, että lopputulos vastaa tavoiteltua. Kyseessä on vuorovaikutuksellinen prosessi, josta syntyy kahden eri asiantuntijataustan muodostaman työparityömalli. Aulikki Kananoja (1999) on todennut sosiaalityön asiantuntijuuden ydinalueen liittyvän kykyyn luoda ihmissuhteita ja ennen kaikkea ylläpitää niitä. Tämä on tutkimukseni kannalta yksi merkittävimmistä huomioista. Kahden eri asiantuntijataustan yhdistyminen murrostilanteessa

yhdessä työskentelevää mallia toteuttaen ei välttämättä olisi luonnistunut ilman näiden asiantuntijuuksien yhtäläistä kykyä uudelleen jäsentää työtään ja luoda ihmissuhteita. (Kananaja 1999, 14.) Näin ollen sosiaalityöntekijän ja ohjaajan asiantuntijuus näyttäytyy perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaiden tilanteisiin kohdennetusti vastaavana ja monipuolisena palveluna. Uusi työparityömalli on mahdollistanut nopean reagoinnin perheiden kompleksisiin tilanteisiin. On kuitenkin mielenkiintoista pohtia sitä, olisiko tämän kaltainen työparityömalli välttämätön, jos sosiaalityöntekijöiden työpaineet olisivat kohtuullisemmat yhtä työntekijää kohden. Kiire, paine ja kovat asiakasmäärät palvelutarpeen arvioinnissa lain säättämien rajoitusten puitteissa eivät jätä mahdollisuuksia oman asiantuntijuuden maksimaaliseen hyödyntämiseen vaan ennemminkin kapeuttavat sitä.

Seuraavaksi tarkastelen kokoavasti toista tutkimuskysymystä. Toisessa tutkimuskysymyksessä oli olennaista tehdä näkyväksi, kuinka työparityö on jäsentynyt organisaatiomuutoksen myötä ja millaisena sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kokevat työparityön perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa. Tulokset organisaatiomuutoksen läpiviemisestä olivat mielenkiintoisia. Muutos herätti paljon erilaisia tunnekokemuksia perhepalveluiden työntekijöissä. Organisaatiomuutos ja sen mukanaan tulleet uudistukset olivat työparihaastatteluiden perusteella olleet toivottu asia. Muutoksen ja uudistuksen koettiin olevan tarpeellinen asia työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimukseni työparityöhaastatteluiden annin pohjalta voidaan todeta, että organisaatiomuutos koettiin kentällä melko sekavana ja nopeana muutoksen läpiviemisen osalta. Työparit olivat tietoisia tulevasta muutoksesta ja uudenlaisen työparityömallin alkamisesta, muttei heillä ollut varsinaista käsitystä, kuinka käytännön tasolla uutta työparityömallia tulisi lähteä toteuttamaan. Tulos mukailee Nuutisen ym. (2010, 119) ajatusta siitä, että työntekijöillä tulisi olla oman toimintansa ja työskentelynsä kannalta riittävästi tietoa siitä, millainen muutos heidän työkentällään on todella edessä. Muutoksen johtaminen ei pelkästään riitä, vaan työntekijöitä on myös ymmärrettävä johtaa varsinaisessa muutoksessa (Luomala 2008, 3).

Organisaatiomuutoksen näkökulmasta voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät ja ohjaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä muutokseen perhepalveluiden ja palvelutarpeen arviointiin keskittymisen osalta. Muutoksen koettiin myös suurimmalta osin lisänneen työntekijöiden työhön sitoutumista ja työssä jaksamista. Leiviskä (2011, 121–122) on myös todennut organisaatiomuutoksen jälkeisen sitoutumisen näkyvän työntekijöiden asenteissa työtä kohtaan. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kuvasivat pääsääntöisesti kokeneensa toivotun muutoksen tuomaa innostusta työtään kohtaan.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että työntekijän identiteetti on sidoksissa siihen, mihin työntekijä tuntee kuuluvansa ja sitoutuvansa. Olennaista on, että muutos aiheuttaa työntekijätasolla aina uudelleen jäsentymisen tarpeen suhteessa muuttuneeseen työhön. (Wallin 2012, 12.) Kaiken kaikkiaan muutos ja sen mukana tulleet uudistukset koettiin positiivisina tuulahduksina ja ennen kaikkea sellaisena, joita oli myös käytännön työssä odotettu.

Kolmas pääkäsite tässä tutkimuksessa oli työparityö. Työparityön näkökulmaa tarkasteltaessa, nousi esille merkittävä tulos liittyen muutoksen mukana tulleeeseen uudistukseen. Organisaatiouudistus on mahdollistanut sen, että työparit saavat keskittää työskentelynsä fokuksen vain palvelutarpeen arviointien toteuttamiseen. Tulos on merkittävä, koska muun muassa Jauhiainen (2004, 23) on todennut, arvioinnin vähäisyyden olevan keskeinen puute sosiaalityön toimintajärjestelmissä. Tulos myötäilee samaa, mitä tutkimuksessani arvioinnin tärkeydestä nousi esille. On olennaista tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan varsinkin silloin kun aika ja resurssit ovat niukkoja (Jauhiainen 2004, 23). Fokusoituminen yhteen työkentällä on mahdollistanut tulosten mukaan myös sen, että arvioinnin voidaan todeta olevan joissakin perheiden tilanteissa riittävä tuki sellaisenaan. Näin ollen merkittävänä tuloksena työparityön näkökulmasta tarkasteltaessa voidaan todeta, että palvelutarpeen arviointi toimii jopa interventiona.

Toinen merkittävä johtopäätös työparityönäkökulmaa tarkasteltaessa nousi myös työparityötä edistävien ja estävien tekijöitä kautta. Haastateltavat toivat esille tämän hetkisiä kokemuksiaan työparityöstä ja ne näyttäytyivät kautta linjan positiivisina ja tasavertaisina. Työparityötä edistää se, että osapuolet tietävät mistä toinen on tullut, mistä hänellä on kokemusta ja millainen työpari hän mahdollisesti on (Adams & Kayes 2004, 20). Työparityön toimivuuden kannalta on olennaista, että työparit tietävät tehtävänsä, tuntevat toisensa, omaavat yhteiset arvot, käyttävät taitojaan ja osaamistaan monipuolisesti toimien hyvässä synergiassa omista asiantuntijuuspositioistaan (Lee ym. 2004, 564). Tuloksista voidaan päätellä jo sitäkin kautta työparityön sujuvuuden olevan ilmeistä, kun työparihaastatteluissa sosiaalityöntekijät ja ohjaajat eivät nostaneet esille työparityön estäviä tekijöitä. Oikeastaan ainoat estävät tekijät olivat tuotu esille hypoteettisessa mielessä ja työn aikataulutukseen liittyen. Osittain tästä johtuen olisikin mielenkiintoista toteuttaa vastaavanlainen tutkimus, mutta siten, että sosiaalityöntekijät ja ohjaajat haastateltaisiin erillisinä ryhminä. Olisi erityisen mielenkiintoista tarkastella sitä, vaikuttaako eri asiantuntija- ja koulutustaustan omaavan työparin läsnäolo siihen, mitä haastatteluissa työntekijät rohkenevat tuoda esille.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista tarkastella lisää sitä, millaisella tavalla erilaiset muutokset vaikuttavat työyhteisössä juuri työmotivaation ja työhön sitoutumisen näkökulmasta. On lähes väistämätöntä, että jokainen työntekijä kohtaa jossain vaiheessa murrosvaiheita omassa työpaikassaan pitkän työuran aikana (Pahki 2011, 5). Näiden muutosten vaikutukset työyhteisössä, yksittäisessä työntekijässä ja työn ulkopuolisessa elämässä varsinkin haastavalla sosiaalialan työssä, olisivat mielestäni lisätutkimisen arvoisia aiheita. Mielenkiintoisia jatkotutkimuksen aiheita olisivat myös sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin liittyvät aiheet niin yksilö-, yhteisö- kuin esimiestasollakin.

Aineistosta esille tulleiden tulosten pohjalta voidaan kokoavasti päätellä, että työparityötä on lähdetty toteuttamaan rohkeasti ja hyvinkin onnistuneesti. Uusien asioiden ja muuttuvien tekijöiden omaksuminen vie aikaa. On olennaista nostaa esille päätelmä siitä, että työparit oppivat jatkuvasti lisää hahmottaessaan oman työskentelynsä merkittäviä tekijöitä, muokaten lopulta haasteiden kulmakivet työparityölle toimiviksi. Tässä on tutkimukseni tulosten perusteella päästy toimivasti alkuun ja onnistuttu organisaatiomuutoksen myllerryksistä huolimatta hyvin. Tutkimus prosessina oli opettavainen matka, jonka aikana heräsi paljon erilaisia tuntemuksia. Tutkimusprosessin aikana jatkuvan keskeneräisyyden ja työn organisoimisen tunteet olivat läsnä, koska tutkimusprosessi oli pitkä ja monivaiheinen. Tutkimus teki sosiaalityön kannalta merkittävällä tavalla näkyväksi sen, että erilaista asiantuntijuutta on olennaista yhdistää ja varsinkin hyödyntää silloin, kun työskennellään haastavien asiakastilanteiden hyväksi.

## 8 LÄHTEET

Adams, Anna & Kayes D. Christopher (2004) Experiential learning in teams. The George Washington university.

Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY. Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Amason, Allen & Thompson, Kenneth & Hochwarter, Wayne & Harrison, Allison (1995) Conflict: An Important Dimension in Successful Management Teams. *Organizational Dynamics* 24 (2), 20–35.

Antikainen, Mari (2007) Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lapsen huolto- ja tapaamispalvelussa. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Cannon-Bowers, Janis & Salas, Eduardo & Converse, Sharolyn (1993) Shared Mental Models in Expert Team Decision Making p. 221–242. Teoksessa Castellan John (toim.) *Individual and Group Decision Making*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Davies, Keith & Jones, Ray (2015) *Skills for Social Work Practise*. Lontoo: Palgrave.

Dustin, Donna (2006) Skills and Knowledge Needed to Practise as a Care Manager. Continuity and Change. *Journal of Social Work* (6)3 293–313. Lontoo: Sage Publications.

Etäpelto, Anneli & Onnismaa Jussi (2006) Ammatillisuus ja Ammatillinen kasvu. *Aikuiskasvatuksen* 46. Vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Fargion, Silvia (2006) Thinking Professional. Expertise and Professional Ideologies of Social Worker's Accounts of Their Practice. *Journal of Social Work* (6)3: 255–274. Lontoo: Sage Publications.

Guchait, Priyanko & Hamilton, Katharine (2013) The temporal priority of team learning behaviors vs. shared mental models in service management teams. *International Journal of Hospitality management* 33, 19–28.

Hakonen, Sinikka (1999) Sosiaalialan käytännön ohjauksen ja opetuksen kehittäminen. *Asiantuntijuuden politiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seura. Sosiaalityön tutkimuksen liite* 1/100, s. 19–20.

Heinonen, Susanna (2010) Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelut: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hussain, Syed Talib & Lei, Shen & Akram, Tayyaba & Haider Muhammad & Hussain, Sayed Hadi & Ali, Muhammad (2016) Kurt Lewin's process model of organizational change. The Role of Leadership and Employee Involvement: A Critical Review. Journal of Innovation & Knowledge (26)1–7.

Jauhiainen, Elina (2004) Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki.

Jensen- Hart, Staci & Shuttleworth Gina & Davis, Jodi (2013) Dialogue Journals: A Supervision Tool to Enhance Reflective Practice and Faith Integration. North American Association of Christians on Social Work 41(4), 355–372.

Kananoja, Aulikki (1999) Sosiaalityön asiantuntijuus ja rakennemuutokset. Asiantuntijuuden politiikkaa. Sosiaalityön tutkimuksen seura. Sosiaalityön tutkimuksen liite 1/100, s. 13–17.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2004) Social Work Supervision: Contributing to Innovative Knowledge Production and Open Expertise p. 23 – 40. Teoksessa Gould, Nick & Baldwin, Mark (toim.) Social Work, Critical Reflection and the Learning Organization. Lontoo: Routledge.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Satka, Mirja (2006) Sosiaalityön tutkimus – aikamme kuvastin ja ammattikäytäntöjen peili? Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura. 9–12.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön. selvityksiä 28/2005.

Kemppainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli (2007) Sosiaalityö vuonna 2015 (toim.) Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja. Teoksessa Tutkiva Sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Sosiaalityön tutkimuksen seura.



Kemppainen, Tarja (2006) Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kemppainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli: Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Jyväskylän yliopiston sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylä: Tampereen yliopistopaino, 230–284.

Laadullisen sosiaalityön tutkimuksen eettiset kysymykset. Kutsuseminaari 2.5.2005. Stakes. Työpapereita 4/2005. Helsinki.

<http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/Tp4-2005.pdf> . Viitattu 27.4.2016.

Laine, Timo (2007) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli, Raiken (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lee, Miyoung & Johnson, Tristan & Lee, Youngmin & O'Connor, Debra & Khalil, Mohammed (2004) The Conceptual Framework of Factors Affecting Shared Mental Model. Chicago: Florida State University.

Leiviskä, Eija (2011) Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Helsinki: Tietosanoma.

Luomala, Anne (2008) Muutosjohtamisen ABC. Ajatuksia muutosjohtamisesta ja ihmisten johtamisesta muutoksissa. Ihmisten ja työhyvinvoinnin johtamisen tutkimus- ja kehittämisryhmä. Tampere: Tampereen yliopisto.

Lötjönen, Salla (1999) Tutkijan ammattietiikka. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 1999, 69. Helsinki: Opetusministeriö.

Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka (2007) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne: Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Mutka, Ulla & Satka, Mirja (1999) Asiantuntijuuden politiikkaa ja ammatillisuuden rajat. Asiantuntijuuden politiikkaa. Sosiaalityön tutkimuksen seura. Sosiaalityön tutkimuksen liite 1 /100, 7–11.

Muukkonen, Petteri (2010) Tieteen etiikan keskeiset ongelmat ja tutkimuseettiset periaatteet Suomessa. Tieteessä tapahtuu 28(2), 16–19.

Mänttari-van der Kuip (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla. Yhteiskuntapolitiikka 78, 5–19. Helsinki: THL.

Männikkö, Marko & Hanhinen, Sari (2016) Työnjaon kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 1/2016. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto.

Nuutinen, Sanna & Manka, Marja-Liisa & Heikkilä-Tammi, Kirsi (2010) Muutosjohtaminen kunnassa. Henkilöstöhallinnon järjestelmän uudistuminen työhyvinvoinnin haasteena. Teoksessa Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 2/2011, 118–129. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pahkin, Krista & Mattila-Holappa, Pauliina & Nielsen, Karina & Wiezer, Noortje & Widerszal-Bazyl, Maria & De Jong, Tanja & Mockallo, Zofia (2011) Mielekäs muutos: Kuinka tukea työntekijöiden hyvinvointia organisaatiomuutoksen aikana? Helsinki: Työterveyslaitos.

Peltonen, Eija (2009) Lääkäreiden ja hoitajien työpari- ja tiimityö vastaanottojen toimintamalleina perusterveydenhuollossa. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Perttula, Juha (2005) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Juha, Perttula & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 115–162.

Pietarinen, Juhani (1999) Tutkijan ammattietiikan perusta. Teoksessa Lötjönen, Salla (toim.) Tutkijan ammattietiikka.

Pohjola, Anneli (2007) Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymästä. Verkkokonsultaatio. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 18(4), 324–336.

Rosen, Michael & Bedwell, Wendy & Wildman, Jessica & Fritzsche, Barbara & Salas, Eduardo & Burke, Shawn (2011) Managing adaptive performance in teams: Guiding principles and behavioral markers for measurement. Human resource management review 21(2), 107–122.

Seinä, Seppo & Helander, Jaakko (2007) Tiimeistä työpareiksi. Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Hämeenlinna: HAMK.

Sinko, Päivi (2005) Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu (2013) Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Talentia (2014) Sosiaalityön maailmanlaajuinen määritelmä.

[http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan\\_tyo/tyon\\_maaritelmat/sosiaalityon\\_kv-maaritelma](http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmat/sosiaalityon_kv-maaritelma) .

Viitattu 10.2.2017.

Rahko, Elina (2011) Samassa veneessä sosiaalialalla: Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Pro Gradu -tutkielma. Rovaniemi: valtakunnallinen sosiaalityöntekijöiden yliopistoverkosto SOSNET.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ruohotie, Pekka (2005) Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo: WSOY.

Seppänen-Järvelä (2009) Työpaikka – yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kananoja, Aulikki & Lavikainen, Marjo & Oranen, Mikko (2013) Toimiva lastensuojelu - Selvitysryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2013:19.

Sipilä, Anita (2011) Asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Tiili, Anna (2014) Työparityö lastensuojelun sosiaalityössä: Tuen ja ammatillisen asiantuntijuuden keskustelut. Pro Gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna. Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, Hanna (2005) Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle. Viitattu 28.3.2017.

<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita%20C3%A4.pdf>

Wallin, Outi (2012) Ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Ammattikasvatuksen aikakausisarja 14(1) 10–21. Tampere: OKKA-säätiö.

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsityksen sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Virtainlahti, Sanna (2009) Hiljaisen tietämyksen johtaminen Helsinki: Talentum.

Virtanen, Petri (2000) Projektityö. Helsinki: WSOY.

Ylikoski, Kirsti & Ylikoski, Matti (2009) Työyhteisö muutosmurroksessa. Ihmisyys muutoksen kohtaamisessa ja johtamisessa. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kemppainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli: Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Jyväskylän yliopiston sosiaalityön julkaisusarja 4, 230–284. Jyväskylä: Tampereen yliopistopaino.

## LIITTEET

### Liite 1. Pyyntö johtaville

”Hei johtavat,

Lähestyn teitä, koska olen tekemässä gradua organisaatiomuutoksen myötä vakiintuneesta työparityömallista sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välillä palvelutarpeen arviointivaiheessa. Tarkoituksena on haastatella jokaiselta asemalta yhteensä kahta työparia keväällä 2016. Olen ollut yhteydessä kehittäjä-sosiaalityöntekijään (Marianne Aalto-Siiro) asian tiimoilta. Voisitteko informoida vaikkapa tiimeissä työntekijöitä, jotta haastatteluajankohdat saadaan sovituksi ennen kuin kalenterit ehtivät täyttyä? Teen aineistonkeruun yhdessä toisen opiskelijan (Jutta Laatonen) kanssa, joka tekee opinnäytetyötään Tampereen Ammattikorkeakoulussa. Lähetän liitteenä tiivistelmän aiheesta.

Kiitoksia!

Yt. Ona Juusonen

p. xxxxxxxxxxxx”

## Liite 2 Haastatteluiden esitiedot

"Hei,

Kiitos että olette osallistumassa xx.x..2016 pidettävään gradu- ja opinnäytetyöhaastatteluun. Tarkoituksenamme on saada haastatteluaineistoa liittyen perhepalveluissa toteutettavaan palvelutarpeen selvitysvaiheeseen. Tässä työvaiheessa erityisesti kiinnostuksemme kohteet ovat työparityöskentelyssä ja siinä esille tulevassa kahden eri asiantuntijuuden (AMK + yliopisto) kohtaamisessa ja kokemuksissa.

Pyytäisimmekin, että virittäytyisitte ennen haastattelua pohtimaan työparinne kanssa muutamaa asiakascasea, jossa työparityöskentelyynne on ollut erityisen onnistunutta, mutta myös työparityökokemuksia joissa olette kohdanneet haasteita. Haastattelun pohjalla saatamme käyttää palvelutarpeen selvitysvaihetta näkyväksi tekevää aikajanapiirtämistä. Haastattelut tallennetaan Praksis -sopimuksen mukaisesti Yhteiskuntatieteelliseen tietöarkistoon, josta keräämme lomakkeella allekirjoituksenne ennen haastattelun alkua.

Kiitos ja nähdään haastattelussa!

Terveisin, Ona Juusonen & Jutta Laatonen"

### Liite 3. Haastattelurunko

#### Haastattelurunko

##### Teemat:

Organisaatiomuutos

Uudistuksen herättämät tunteet

Työn (uudelleen) jäsentyminen (Vaikuttiko ammatti-identiteettiin?)

Vaikutus työhön sitoutumiseen (työparityöskentelyprosessin näkökulmia)

#### Työparityö

Edellytykset työparityölle (Työskentelyä estävät ja edistävät tekijät työntekijätasolla)

Kokemukset arviointiprosessista (Miten eroaa sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä -mallin arvioinnista?)

Mahdollisuudet & haasteet

Vuorovaikutus työpareilla neuvotteluissa

Kehitysmahdollisuudet- ja kohdat

#### Asiantuntijuus

Moniammatillinen työ (Työnjako? Työn koordinointi? Verkostot?)

Asiantuntijaroolit (Miten jakautuu työskentelyssä?)

Koulutuksen merkitys (Osaaminen ja tieto?)

Professioasema sosiaalityössä

#### Liite 4. Haastatteluparin haastattelurunko

##### Haastattelurunko:

1. Mikä on ohjaajan rooli palvelutarpeen selvityksessä suhteessa sosiaalityöntekijään
  - 1.1. Millä tavoilla sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työnkuvat ja roolit eroavat yleisellä tasolla toisistaan? Mistä määritykset näihin eroihin tulevat?
  - 1.2. Kuinka työtehtävät jaetaan sosiaalityöntekijän ja ohjaajan kesken
  - 1.3. Millaisia työtehtäviä ohjaajat ovat tehneet tähän mennessä?
  - 1.4. Millaisia työtehtäviä ohjaajat voisivat tehdä näiden lisäksi?
2. Mitkä ovat olleet toimivia käytäntöjä työparityöskentelyssä?
  - 2.1. Miten tieto siirtyy työparin välillä?
  - 2.2. Kuinka tiiviisti sosiaalityöntekijä ja ohjaaja työskentelevät yhdessä palvelutarpeen selvityksessä? Mitä keinoja yhdessä työskentelyyn on käytössä? Ovatko nämä keinot mielestänne käytössä tarpeeksi?
  - 2.3. Millaisissa tilanteissa työparityöskentely on sujunut erityisen hyvin? Mitä silloin tehtiin?
  - 2.4. Millaisissa tilanteissa työparityöskentelyssä on ollut haasteita? Miten työskentelyä voidaan kehittää niin, että tällaisista haasteista selvittää?
  - 2.5. Millä tavoin työntekijät voivat itse vaikuttaa työparityöskentelyn laatuun?
  - 2.6. Millä tavoin lähiesimies tai ylemmän portaalan hallinto vaikuttavat työparityöskentelyn laatuun?